IVE

Member of VTC Group
VTC 機構成員

職業中文傳意

普通話報告與紀實文書

修訂版

教師用書

LAN 4003

商務印書館

職業中文傳意：普通話報告與紀實文書（修訂版）

編　　著：香港職業訓練局
香港灣仔活道 27 號職業訓練局大樓
http://www.vtc.edu.hk

出　　版：商務印書館 (香港) 有限公司
香港筲箕灣耀興道 3 號東滙廣場 8 樓
http://www.commercialpress.com.hk

印　　刷：美雅印刷製本有限公司
九龍觀塘榮業街 6 號海濱工業大廈 4 樓 A 室

版　　次：2024 年 12 月第 1 版第 1 次印刷
© 2024 商務印書館 (香港) 有限公司
ISBN 978 962 07 0650 9

Printed in Hong Kong

版權所有，不准以任何方式，在世界任何地區，以中文或其他文字翻印、仿製或轉載本書圖版和文字之一部分或全部。

序

「職業中文傳意系列」包括三套課本：《普通話對話與匯報》、《普通話報告與推介文書》及《普通話報告與紀實文書》，是香港專業教育學院高級文憑中文及普通話課程用書。具體內容及特色如下：

課本	內容主題	教學目標
LAN3003 《普通話對話與匯報》	• 普通話對話 • 普通話匯報	培養學生的普通話表達與溝通能力，使他們能在一般工作與社交領域內，就多種不同的話題進行對話與匯報，以配合工作需要。
LAN4002 《普通話報告與推介文書》	• 普通話專題報告 • 專業宣傳推介文書	培養學生的普通話表達及中文寫作能力，使他們能在各種專業領域內，進行專題報告及寫作專業推介文書，以配合工作需要。
LAN4003 《普通話報告與紀實文書》	• 普通話專題報告 • 專業事務紀實文書	培養學生的普通話表達及中文寫作能力，使他們能在各種專業領域內，進行專題報告及寫作專業事務紀實文書，以配合工作需要。

1. 以「香港資歷架構」為框架編寫教材

資歷架構是一個資歷級別制度，由香港特別行政區政府設立，統整及涵蓋主流教育、職業教育及持續教育界別的資歷。本教材根據「香港資歷架構」中《通用（基礎）能力説明》編寫，着重培養學生在職場應用中文及普通話的能力。

2. 以「成果為本」建立內容架構

在內容編排上，先列出單元學習目標，讓學生對即將修讀的單元有一個概括的認識。然後展示學習成果，讓學生在課程伊始就清楚地知道通過學習可掌握到的具體內容，讓學習更有針對性和目的性。

3. 多線發展，語用為主

為了幫助學生在職場上更有效、更靈活地表達，教學重點不會停留在語法和語音層面，而是着重語言功能及表達技巧的訓練，讓學生在不同的工作情境中都能表達自如。

4. 設計任務型學習，模擬職場實景訓練

本教材迎合年輕人的學習習慣，通過設計一連串由點到面、由易到難循序漸進的任務，逐步引領學生達到學習目標。職業中文傳意課程着重職場應用，所以本教材通過模擬職場實景訓練，希望最大程度地提升學生職場的語言溝通能力，為未來工作做準備。

5. 結合嶄新科技，構造立體教材

本教材配套專業的錄音及影像，為學生提供多元化的學習素材，使學習變得更生動有趣。學生僅需使用手機掃描教材內提供的二維碼，就能隨時重複觀看和自學溫習。

「職業中文傳意系列」旨在培養不同市場領域的專業人才，因此編寫上採用了更能迎合學生學習習慣的方法，內容上也更為針對學習目標而編寫，訓練循序漸進，有利於提升學生職場表達和溝通能力。

香港專業教育學院
二〇二四年七月

目錄

匯報單元　能進行各種專題報告（普通話）



單元介紹 001

1　學習目標　001
2　課程內容　001

第一課　單元概覽 003

1　語言功能介紹——説服　004
2　預期學習成果　007
3　搜集資料的方法：第一手資料　014

第二課　論證技巧 021

1　論點　022
2　論據　024
3　論證方法　027
4　小組研習　035

第三課　個案研習 041

1　説服　042
2　報告策略　043
3　小組研習報告　061

第四課　單元小結 069

1　評核錦囊　070
2　報告演練　075

寫作單元　能寫作各種專業事務紀實文書

單元介紹　079

1　學習目標　079
2　課程內容　079

第五課　單元概覽　081

1　專題報告的特點和應用　082
2　專題報告的寫作策略　085
3　預期學習成果　093

第六課　調查報告　101

1　結果分析　102
2　總結　116
3　建議　117

第七課　調查報告個案研習　125

1　資料冊　126
2　寫作練習冊　131

第八課　測試報告　141

1　結果分析　142
2　總結　152
3　建議　154

第九課　測試報告個案研習　159

1　資料冊　160
2　寫作練習冊　165

第十課　單元小結　173

1　內容重點　174
2　評核錦囊　175

單元介紹

匯報單元

能進行各種專題報告（普通話）

GCCH407A(P)

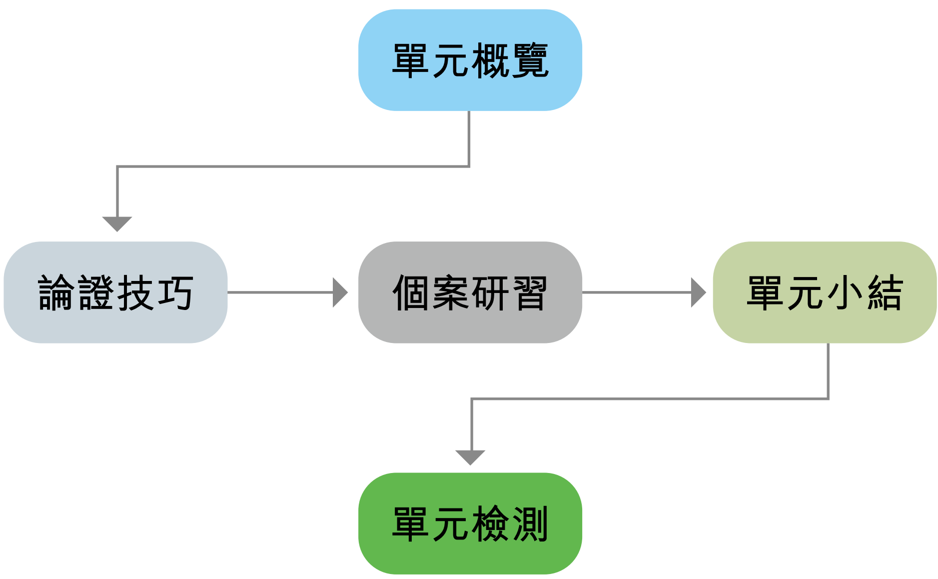
1 學習目標

GCCH407A(P) 是資歷架構通用能力中的一個普通話能力單元 (第四級)，學生完成本單元後，能夠：

- 以成段落的話語完成説服
- 有效運用論證技巧加強説服力
- 恰當運用報告技巧，熟練地以普通話進行報告

2 課程內容

本單元通過以下課題幫助學生逐步達到預期學習成果：





第一課 單元概覽

學習成果

完成本課後，你可以：

1　認識專題研習（Project Based learning）概念

2　認識報告單元的學習重點

- 內容結構：開場、主體、結尾
- 語言功能：説服
- 搜集第一手資料的方法

3　措辭恰當，並能根據報告的目的和場合調整説話策略

01 語言功能介紹 ——說服

1.1 專題研習概要

本單元以專題研習（Project Based learning）的形式進行，你除了需要掌握課堂所教授的語言功能及技巧，還需結合專業知識，完成專題研習的報告內容。過程中，你需要主導學習方向，通過搜集、分析、整理資料，製作簡報以及參與團隊協作等，逐步掌握日後工作所需的各項知識和技能，以培養自主學習的能力。專題研習引領你逐步掌握未來職場必備的重要能力，增強競爭力，更好地把握發展機遇。



職業必備能力

練習

開展研習前，先來認識專題研習的重要組成元素。請閱讀下面的內容，觀看短片，完成填充。



01 **與專業緊密結合**

研習主題和學科專業緊密相關。

02 **擁有自主權**

你可以選擇與 ____________ 的報告主題及內容。

03 **持續性**

研習持續數週，你要根據主題 ____________ ，搜集和使用不同類型的資訊，完成專題口頭報告。

04 **反思**

你需要 ____________ 研習的過程，包括學習內容、方法、成果、問題及解決方案。

05 **討論、反饋與改善**

你需要提出意見及接受建議，並根據反饋來 ____________ 研習方案、完善專題報告。

06 **成功技能的培養**

你需要在研習過程中培養及掌握專業領域所需的技巧及能力。

07 **使用數碼工具**

你需要合理地使用各種 ____________ ，檢索資訊、____________ 資料、與同學互動、____________ 等，以達至研習成果。

08 **成果展示**

你的研習成果會向相關部門的課程主任或專家展示。

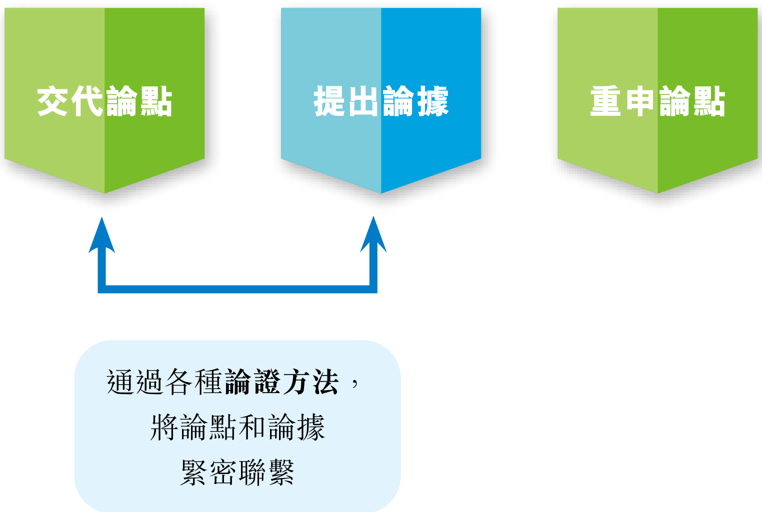
1.2 語言功能介紹

專題研習的成果是完成普通話小組專題報告。專題報告適用於公開、正式的場合，例如代表公司或機構爭取獎項。準備報告時，需要進行深入調查和搜集資料，向報告對象展示強而有力的理據，從而達到目的。報告中需要使用的語言功能是説服。由於普通話專題報告屬於公開發言，講者的一言一行均代表公司 / 機構，因此言辭必須得體，以體現公司 / 機構的良好形象。

説服：

就是用言語打動別人，使其採納自己的主張。工作中，我們經常需要使用適當的策略，列舉有利的證據説服對方才能有效地達到目的，例如使工作夥伴接受自己的計劃、方案、建議，或者為公司 / 機構爭取某個獎項等等。

論證是提升説服效果的好方法。論證，就是用論據證明論點真實可信的過程，結構如下：



2 預期學習成果

2.1 報告背景

香江周刊每年均會舉辦「星級公共交通服務大獎」的評選活動，以嘉許在公共交通服務方面有卓越表現的公司或機構。今年大獎的主題是「以人為本，關懷社區」。

你們所任職的九龍巴士有限公司將參與競逐獎項，現委派你們作為公司代表，出席遴選會議。你們需要從配套設施、交通服務及社會責任三個方面搜集資料，分析和論證公司值得獲獎，然後在遴選會上進行口頭報告，爭取評審的支持。

結構	報告示範	報告策略
開場白 ▶ 自我介紹 ▶ 交代目的	各位評委，早上好。我們是九龍巴士有限公司的代表，我是陳柏新。這兩位是我的同事，李穎和林思詠。今天，我們很榮幸能代表公司，角逐本年度的「星級公共交通服務大獎」。	✓ 展現自信
▶ 簡介服務範疇	我們公司成立於 1933 年，是香港歷史最悠久、規模最大的專營巴士公司，服務覆蓋香港各區。	✓ 表達簡明扼要
▶ 概述調查概要 ▶ 提出中心論點	為了讓評委更全面客觀地了解本公司的卓越表現，我們就巴士的各項設施和服務進行了一系列實測和觀察，並利用問卷調查和訪問，收集了超過 120 名乘客的意見，務求從多角度、全方位地掌握乘客的感受，以及公司的服務質素。接下來，我們將從配套設施、交通服務及社會責任三方面，向評委證明，九巴公司以人為本，關懷社區，絕對有實力贏得獎項。	
主體 ▶ 第一個分論點 + 論據 + 小結	首先，九巴以人為本，配套完善。 第一，九巴不斷增設各種貼心設施，竭力為乘客提供優質的乘車體驗。 為配合城市數碼化發展，九巴在 3000 多輛巴士車廂內新增 USB 充電插座和提供免費無線網絡。根據實測，USB 充電插座的效能出眾，能滿足乘客的需要。我們用 iPhone 的原裝連接線分別在巴士和辦公室為手機充電。結果顯示，同樣充電 3%，使用巴士的 USB 插座充電只需約 4 分 26 秒，而在辦公室，則用時 5 分 09 秒。可見，使用九巴設施充電所需時間更短，充電速度十分理想。	✓ 分論點清晰明確 ✓ 善用主題句，突顯內容重點 ✓ 善用標示語，強化內容結構 ✓ 措辭準確，內容具體

結構	報告示範	報告策略
	此外，免費無線網絡同樣為乘客提供了便利。我們在繁忙時間乘坐 89C 巴士，利用測速工具實測九巴無線上網速度，發現網速接近 20Mbps，乘客可以流暢地觀看網絡上的全高清影片。	✓ 進行論證，增強說服力
	其次，為了避免乘客到上層找座位時白跑一趟，九巴率先引入上層空置座位顯示屏，利用紅外線感應技術收集上層乘客的數據。從實地考察的影片可以看到，當乘客到達巴士上層，空置座位顯示屏上的數字就會根據實際情況減少，乘客可即時在顯示屏看到上層尚餘座位數目。	
	除此以外，為了解乘客對設施的滿意度，我們在 2 月 8 日至 2 月 12 日進行了問卷調查，共收到 120 份有效問卷。結果顯示，超過八成乘客都對上述三項設施感到滿意。	• 引用問卷調查結果，支持論點
	第二，針對有特別需要的乘客，九巴竭盡所能地提供關愛設施。	
	自 2017 年開始，九巴已全面採用超低地台巴士。我們在 1 月 19 日進行了實地考察，如影片所示，車身可下降至離地面只有 25 厘米，配合可伸出至行人路地面的輪椅斜板，讓使用輪椅的乘客無障礙上下車。	• 論據充足，能夠展示一、二手資料
	同時，車廂提供寬敞的輪椅擺放區。實測顯示，車廂輪椅擺放區為 75 厘米乘 150 厘米。根據屋宇署資料，香港殘疾人士所用的輪椅尺寸最寬為 72.5 厘米，最長 120 厘米。可見九巴車廂提供足夠的空間擺放輪椅。加上附設靠背、安全索帶和扶手，為輪椅使用者提供了安全舒適的乘車環境。	• 引用權威資料，加強說服力
	此外，九巴在所有巴士下層靠近下車位置，預留了四個關愛座，並於候車站特設優先候車區，讓有需要人士在繁忙時間和人多擁擠時優先享用巴士服務，為有需要人士提供貼心的照顧。	
	九巴憑藉多年來的努力，獲得了社會和乘客認可，先後獲頒「無障礙友善機構」和「長者友善措施致意行動金星獎」；日前進行的問卷調查結果也顯示，85% 的乘客認為九巴提供的關愛設施十分充足。	• 舉例曾獲得的獎項，展現優勢

結構	報告示範	報告策略
	由此可見，九巴以人為本，配套設施完善，能妥善照顧不同乘客的需要。 接下來，交給我的同事陳柏新。	✓ 用小結重申論點，強調重點 ✓ 互相協調，配合自然流暢
▶ 第二個分論點 + 論據 + 小結	謝謝李穎。 除配套設施外，九巴致力為市民提供優質服務，滿足乘客的出行需要。 第一，九巴提供方便快捷的客運服務。	
	作為本港最大的專營巴士公司，九巴提供約 440 條巴士路線，佔所有專營巴士路線的 59.8%，服務覆蓋香港各區。根據立法會交通事務委員會 2023 年 3 月的文件顯示，九巴平均每天為超過 220 萬人次提供服務，是其他巴士公司總服務量的 2.5 倍，可見九巴為乘客的出行提供了極大的便利。	• 引用數據，橫向對比，加強説服力
	現今數碼化付款方式日趨普遍，九巴緊跟市場發展，以更便利的付款系統服務市民。九巴是最早引入多元化電子支付系統的公共運輸機構，我們的「e 度嘟」支付系統支援感應式信用卡、流動支付及二維碼支付等 16 種電子支付方式，並適用於全部路線，方便市民。	• 深入分析説明，論據具體詳盡
	對比其他兩家同類運輸公司的支付系統，九巴支援更多國際通用的信用卡，包括最多日本旅客使用的 JCB 信用卡、以及在歐美國家廣泛流行的 Discover、Diners Club 和美國運通信用卡，為國際旅客提供了更便利、更全面的支付服務。	• 運用比較突出優勢
	日前，我們訪問了幾名乘坐 A31 機場巴士的國際旅客，他們不約而同地表示，不用兑換本地貨幣就可以乘車到酒店，非常方便，尤其是晚上抵港的旅客。可見，九巴確實能為乘客提供全方位的支付選擇，既方便市民，也滿足了國際旅客的需要。	• 引用訪問，增加説服力

結構	報告示範	報告策略
	第二，九巴的班次可靠靈活。	
	九巴嚴格按照預定行車時間表提供服務。據統計，自 2020 年起，九巴全年平均班次失誤率逐年下降，2022 年失誤率僅為 2.5%。在日前進行的問卷調查中，90% 的受訪者認為巴士到站時間與預定時間相符，75% 的受訪者認為九巴的候車時間合理。	• 結合數據與問卷調查結果，提升說服力
	此外，在節日慶典或大型活動舉行之際，九巴也會靈活安排臨時路線，配合市民外出的需要。例如在農曆新年、清明、聖誕等節慶假期，九巴增設不同的路線，方便市民外出；為配合一年一度的馬拉松比賽，九巴開設了 21 條凌晨路線接載乘客前往比賽場地。不久前，我們訪問了三位乘坐「大棠紅葉特別路線」的市民，他們一致認為，臨時路線既節省乘車時間，又縮短了步行的距離，十分方便。	
	最後，九巴致力提升服務安全。	
	我們十分注重行車安全，不斷增設行車安全裝置。我們引入車長駕駛反饋系統，用感應器為車長的駕駛表現作即時評分。系統引入以來，評分為「安全駕駛」級別的車長比例由 2020 年的 75% 提升至 2022 年的約 87%。統計也指出，九巴引入新系統後，車隊每月平均意外率減少兩成。	• 結合數據與新聞報導進行論證
	除此以外，我們還在車上安裝了電子檢測系統，當巴士行駛時轉向不足或過度轉向時，系統就會產生制動，防止輪胎打滑並保持車身穩定。根據立法會的文件顯示，九巴 2022 年的事故率為每百萬行車公里 2.1 宗，低於同期整體行業平均值。	
	綜上所述，九巴確實能配合市民的乘車需要，提供安全便捷，且可靠靈活的客運服務。	
	接下來，交給我的同事林思詠來報告。	

結構	報告示範	報告策略
▶ 第三個分論點 + 論據 + 小結	謝謝陳柏新。 在履行社會責任方面，九巴致力推動環保，關懷社區需要，為建立美好的香港盡心盡力。 第一，九巴大力推動環保。	
	九巴擁有本港最大的環保車隊，目前有超過 80 部電動巴士服務 21 條行車路線。 電動巴士在車隊所佔比例不但在本港稱冠，也比新加坡最大的巴士公司多一倍。截至 2023 年底，九巴車隊已累積行駛超過 200 萬公里，總共為香港減少 5200 噸碳排放，相當於 23 萬棵樹所吸收的二氧化碳量。	• 運用比較突出優勢
	除購入電動巴士外，九巴在 11 個車廠、3000 個巴士站以及 1000 輛巴士，安裝了約三萬塊太陽能發電板，每年可產生超過 1000 萬度電，相等於 4176 個家庭一年用電量。其中，安裝在巴士車頂的太陽能發電裝置，可供電予車廂冷氣及抽風系統，每部巴士每天可節省 5% 至 8% 耗油量，相等於每年減少約 6 噸碳排放。	• 運用數據突出成效
	為鼓勵市民參與環保，我們還推出「綠色獎賞計劃」。公司會員只要乘搭太陽能巴士或純電動雙層巴士就可獲額外會員積分，換取豐富禮品。根據問卷調查，超過九成乘客十分支持九巴的電動車服務，並表示將更積極地採用環保方式出行。 對於非電動巴士，九巴引入創新環保技術，例如安裝由九巴設計的環保風閘，以減低碳排放和耗油量。環保風閘安裝在下車車門位置，車門打開時，風閘吹出氣流阻隔車廂內外的冷熱空氣，能有效減少因空調流失而造成的能源浪費。據測試，加裝風閘後，下車車門附近的溫度較未裝風閘的巴士溫度低 4 攝氏度。可見，九巴盡心盡力推動環保。 第二，九巴心繫市民，關懷社區。	

結構	報告示範	報告策略
	為協助家屬尋找走失長者，我們推出「尋・耆・跡」計劃，讓家屬利用九巴尋人專線和應用程式刊登尋人啟事，當走失長者登上九巴並使用已登記的八達通付費時，中央系統就會收到通報，車長提示器也會亮燈和發出聲響。在車長繼續駕車時，外勤車務督察就會「追巴士」接回長者。據統計，系統每月都會收到 10 多宗求助，在 2022 年 12 月，於一周內找到兩名走失長者，長者家屬感激萬分。 此外，九巴熱心公眾教育。我們推出舊巴士及退役巴士捐贈計劃，鼓勵學校改造舊巴士，為巴士注入新活力，至今已有 40 間中小學獲贈巴士。例如，沙田啓立學校鼓勵學生發揮創意，設計巴士車身，並將巴士車廂改造成圖書館，推廣校園閱讀。我們在 2 月 12 日採訪了該校老師、學生及家長，受訪者均表示巴士圖書館創造了一個舒適又特別的閱讀空間，增加了學生的閱讀動機。計劃既能達到資源再利用的目的，亦能延續巴士價值，讓九巴以另一種方式繼續服務香港。 由此可見，九巴熱心公益活動，不但大力推動環保，更心繫市民，關懷社區，為建立美好的香港盡心盡力。	• 引用真實個案，加強說服力
結語 ▶ 重申中心論點 ▶ 引起行動 ▶ 致謝	綜上所述，作為一家日均載客量達二百多萬人次的公共運輸公司，九巴以人為本，提供完善的客運配套設施，不但致力為全港市民提供優質服務，滿足乘客的出行需要，而且積極履行社會責任，為建立美好的香港盡一分力。 因此，我們深信，九巴值得獲得「星級公共交通服務大獎」。我們也將繼續用心了解市民的需要、引進創新技術及環保方案，堅持做到安全行車、貼心服務以及合理營運。請各位評委投我們一票，感謝大家。	✓ 總結內容重點 ✓ 用正面的言辭，提升機構的形象

2.2 檢測站：

請根據示範影片，完成工作匯報與專題報告的比較表。

	LAN3003	LAN4003
資歷架構	第三級	第四級
評核項目	工作匯報	專題報告
匯報形式	個人	小組
語言功能	1. 陳述 2. 比較 3. 建議	________： 從正面論述，鋪陳理據，爭取獎項
對象	上司（對內）	________________
身份	下屬	________________
結構	開場白：介紹背景 / 陳述事件 主體：主題內容＋分析＋建議 結語：重申重點	開場白：提出____________ 主體：__________________ 結語：重申______________
語言表達	1. 善用主題句 2. 善用標示語 3. 簡明清晰	1. 善用主題句 2. 善用標示語 3. 措辭________ 4. 用________的言辭提升機構的形象
需要搜集的資料類型	☐ 第一手資料 ☑ 第二手資料	☐ 第一手資料 ☐ 第二手資料

3 搜集資料的方法：第一手資料



實地觀察



問卷調查



訪談



測試



體驗

第一手資料是指自己直接搜集整理或親身經歷所得的材料，在查找真相、探究事實方面非常重要。相對於第二手資料來說，第一手資料為原始資料，需要更多整理工作，才能清晰地展現於人前，其好處是更能證明個人的觀點，說服力強。搜集第一手資料的方法很多，可以根據不同情況選用。

練習

你會用甚麼方法完成下列任務？請將代表該任務的英文字母填在 3.1-3.5 的適當位置。

A.	公司推出新型號的行動電源，要證明充電效能有所提升。
B.	兒童活動中心剛落成，搜集資料以證明新設施能配合使用者的不同需要。
C.	公司推出了新口味甜點，希望了解食客的意見。
D.	就太陽能車的構造與工作原理，搜集專家意見。
E.	展銷會上，向客戶證明新款空調省電、安靜。
F.	了解超市顧客是否存在過度索取塑料袋的行為。
G.	網絡頻道主持人準備向市民推薦最佳郊遊路徑。

3.1 實地觀察



適用任務： B

實地觀察是指利用感官，例如眼睛、耳朵等感覺器官去直接觀察，從而獲得資訊的一種方法。觀察的好處是方法靈活，使用範圍大。觀察對象可以包括人（行為）、事件、場地、事物等。觀察時需要記下進行實地觀察的日期、時間及地點，內容可用照片、影片或文字等形式記錄下來。

適用範圍舉例	例子
搜集人物行為的材料	證明學校的教學活動能有效提高學生環保意識，爭取獲得「綠色校園」獎 ▶ 通過觀察幼兒在教學前後的行為，來查證教學活動是否有效。可配合記錄表作記錄，把要觀察的行為都列出來，然後在觀察時以「✓」標記幼兒出現的行為
	競逐最佳櫥窗設計獎 ▶ 實地觀察，統計在櫥窗前駐足觀賞的人數，證明櫥窗設計有吸引力
搜集觀察對象外觀的材料	競選最佳關愛建築物設計大獎 ▶ 實地觀察，找出建築物中能體現關愛設計的元素並拍照，或拍攝市民使用關愛設施的影片或照片

3.2 問卷調查

適用任務： B



問卷調查是藉助統一設計的問題向被選取的對象了解情況或收集意見的一種方法。先把問題編製成表格，再面對面進行直接調查，或通過電話、網絡等渠道進行間接調查。問卷調查的好處是收集資料的途徑更廣闊，而且能在同一時間對眾多調查對象進行調查，較節省時間及資源。問卷的分析結果通常以百分比或圖表來呈現。

適用範圍舉例	例子
廣泛收集意見	競逐「香港名牌」 ▶ 上載問卷到網絡平台，廣泛收集顧客對品牌的意見
查證某些意見是否普遍	了解屋邨清潔情況 ▶ 向屋邨居民進行問卷調查，搜集居民對屋邨清潔情況的意見

3.3 訪談

適用任務： ＿＿＿＿＿＿



訪談是通過與受訪者交談，收集對方經驗或意見的一種方法。與問卷調查相比，好處是問題和答案都較具彈性，受訪者能夠用自己的話語來表達意見，所得資料更接近受訪者的真實處境及感受。訪談可通過面談或電話訪問的形式進行，並以錄音或筆記做記錄。

適用範圍舉例	例子
取得專家意見	爭取工商業大獎（產品） ▶ 訪問相關專家，取得專家對該項產品的正面意見
深入了解對象的想法和感受	代表機構説服評委，某項計劃能有效支援長者 ▶ 訪問長者，深入了解其需求，再論證計劃如何滿足他們的需求

3.4 測試

適用任務：＿＿＿＿＿＿

測試是通過科學方法，收集數據的一種方法。可以對機械或儀器等的性能進行測量，也可以用儀器量度空間、時間、溫度、速度等有關數值。測試的好處是客觀，說服力強。測試需要有完整的記錄，包括測試進行的時間、地點、程序及使用的工具等。



適用範圍舉例	例子
證明產品的效能高	為任職機構生產的空調競逐獎項 ▶ 記錄空調在特定的空間和時間降溫的速度，證明產品的效能
	為任職機構生產的風扇競逐獎項 ▶ 在風扇上貼紙條，通過記錄紙條被風扇吹動的情況，證明風扇的風速持續穩定
取得實際數據以加強說服力	為某建築物爭取關愛設計獎項 ▶ 論及某一無障礙設計時，測量其長度、高度或坡度，對照相關的建築或設計指引，證明該設計符合要求

3.5 體驗

適用任務：＿＿＿＿＿＿

體驗是通過親身經歷來深入認識事物的一種方法。通過親身體驗獲得的資料更真實。體驗時可以選取自己想要展示的角度，並把過程攝錄下來作為記錄。



適用範圍舉例	例子
直接展示產品優點	為任職機構設計的手機應用程式競逐獎項 ▶ 通過現場操作，展示應用程式如何滿足使用者的需求
展示場所或設施的優點	向評委推薦最佳購物熱點 ▶ 親身到推薦購物點體驗，把相關的內容例如優質服務、多元化貨品等拍攝下來

3.6 檢測站

請找出短片所展示的各種資料搜集方法，並將相關的證據列出來。

第一手資料		第二手資料	
收集方法	例子	資料來源	例子
實地觀察	巴士外觀及車廂設備 座位及走廊	九巴年報	路線及實際行車班次與預定班次的吻合度
			靜電空氣過濾設備

3.7 策展技巧

策展（Curation）就是根據設定的目的，尋找、篩選、組織，然後分享資訊的能力，用於專題研習，可以幫助我們管理和規劃研習的進程，提取更有價值的內容，從而達到更有效的溝通。運用策展技巧，能有效地呈現內容重點，突顯報告價值，提高報告的影響力，給聽眾留下深刻印象。

策展的應用

設定目的	尋找	篩選	組織	分享
設定要傳達的觀點（中心論點）	廣泛蒐集相關資料	討論和篩選出有用的內容	建構分論點和組織論據	說服評審認同你的觀點（中心論點）

練習

請掃描二維碼，收集六條信息，運用策展技巧篩選出可信的資訊，競猜一種「新興職業」。

目標：推測新興職業

遊戲玩法：

1. **尋找 / 收集**
   掃描或點擊下面的二維碼，收集信息，填寫表格
2. **篩選**
   根據主題，篩選出合適的信息
3. **組織**
   組織內容，理順表達邏輯，準備做分享
4. **分享**
   先在組內表達自己的看法，和組員進行討論；
   再派代表向全班同學說明你們組別猜測的職業；
   請說明猜測原因、該職業名稱及嘗試描述該職業的工作內容及環境等。

信息一

你找到甚麼信息？

____

____

這個信息能幫助你推測嗎？

☐ 能 ☐ 不能 ☐ 不確定

信息二

你找到甚麼信息？

____

____

這個信息能幫助你推測嗎？

☐ 能 ☐ 不能 ☐ 不確定

信息三

你找到甚麼信息？

____

____

這個信息能幫助你推測嗎？

☐ 能 ☐ 不能 ☐ 不確定

信息四

你找到甚麼信息？

____

____

這個信息能幫助你推測嗎？

☐ 能 ☐ 不能 ☐ 不確定

信息五

你找到甚麼信息？

____

____

這個信息能幫助你推測嗎？

☐ 能 ☐ 不能 ☐ 不確定

信息六

你找到甚麼信息？

____

____

這個信息能幫助你推測嗎？

☐ 能 ☐ 不能 ☐ 不確定

注意：

AR 影像需要鏡頭連接實景，只有手機或平板電腦才能打開連結內容

我推測：______________________

____

我和組員討論後推測：______________________

____



第二課 論證技巧

學習成果

完成本課後，你可以掌握論證的技巧，包括：

1. 建立論點
2. 組織論據
3. 恰當使用論證方法

01 論點

1.1 論證的三要素



1.2 論點

論點就是個人的觀點、主張或看法。清晰的論點是論證的關鍵，因此論點必須明確，絕對不能含糊。一般來說，如果論證的內容較多而複雜，可以分兩個層級建立論點：

中心論點（主要論點）

分論點一 （支持中心論點的第一個觀點）	**分論點二** （支持中心論點的第二個觀點）	**分論點三** （支持中心論點的第三個觀點）

1.3 建立論點需要經過兩個步驟：

第一步　確定方向

例如對某一品牌的服裝進行討論，可從服裝設計或市場銷售兩個方向展開。如果是設計方面的問題，就涉及款式、色彩和面料等範疇；如果是市場銷售方面，就涉及價格、推廣和宣傳方法等範疇。

第二步　建立觀點

有了方向，就可以從特定的立場或角度出發，將看法概括出來，建立清晰的觀點。當要維護或提升公司形象時，可以使用適當的形容詞建立正面的論點。

例子

背景：香江電子產品大賽即將舉行。香江知名的電子產品設計公司均會獲得邀請，競逐多個獎項。

任務：代表機構參與遴選，爭取獲得「**最佳智能手機**」的獎項

中心論點
公司產品在功能、操作和安全度方面等均表現卓越，值得評為最佳智能手機。

論證方向：

- 功能 → **分論點一**　功能多元化
- 操作 → **分論點二**　人性化設計，操作簡易
- 安全度 → **分論點三**　全方位的保安系統

1.4 檢測站

英國經濟學人智庫每年都會評選出全球最宜居城市。香港如果參選，可從哪些方面進行論證？請參考新聞和短片，討論香港在哪些方面表現最為突出，然後完成下表。

香港獲評「最宜居城市」的條件

	論證方向	完整論點 （建立正面論點）
中心論點	香港＿＿＿＿＿＿＿，值得評為最宜居城市。	
分論點一	交通	香港具備完善的道路交通系統
分論點二	綠地面積	香港綠地面積比例高
分論點三		
分論點四		

參考資料一：新聞

香 新聞報導

全球宜居城市排名出爐
維也納擊敗蟬聯七年的墨爾本奪冠

全球宜居城市最新排名公佈，奧地利首都維也納擠下連續七年位居第一位的澳洲墨爾本，成為全球最宜居城市。這是經濟學人智庫（Economist Intelligence Unit, EIU）發佈全球最宜居城市年度報告以來，歐洲城市首次位居榜首。

經濟學人比較全球 140 個城市，製作出「世界宜居城市排行榜」。音樂之都維也納是商業、古典音樂與咖啡文化中心，近年因歐洲遭恐襲的比率下降，讓維也納的居住安全度更高，加上綠地比例全球稱冠，因此成為最宜居城市。經濟學人智庫表示，排名靠前的城市通常是富裕國家的中型城市，人口密度相對較低，因為較大和較擁擠的城市通常犯罪率較高，基礎建設耗損大，像是英國首都倫敦就僅排名第 48 。不少美國城市排名落後，就是因為其犯罪率高，被戰火摧殘的大馬士革更是敬陪末席。要爭取高排名，經濟條件、獨特的文化和安全的居住環境三者不可或缺。

在亞洲城市方面，日本的大阪和東京首次打入十大，分別排名第三和第七。大阪的優勢是便利而高質的公共交通、國際化的醫療條件和持續降低的犯罪率，是排名最高的亞洲城市。另外，香港排名第 35 ，是排名第三高的亞洲城市。新加坡排名第 37 ，近兩年來與香港排名呈現拉鋸。台北排名第 58 ，比去年進步 2 名，超越了排名第 59 的韓國首爾。中國大陸排名最高的是蘇州，排名 74 。

參考資料二：香港的優勢

2 論據

論據就是支持論點的根據和理由。論據一般分為事實論據和理論論據兩大類。

論點 —— 論據（支持論點的根據和理由）

- **事實論據：**
  經過調查研究而核實了的事實，包括實測結果、典型事例、調查和統計數據等；其中，調查和統計數據由於涉及更大的樣本基數或採用更系統、嚴謹的方法，因此往往比一般的事實更具有說服力。

例子

香港食物安全中心對康怡燕麥進行了測試，結果顯示，驗出的除草劑含量為 0.14ppm，遠低於香港食環署所制定的法定最高上限 30ppm，因此該燕麥產品符合香港食品安全標準，市民可安心食用。

- **理論論據：**經過實踐而證明正確的、廣為認可的理論，包括定律、公理、公式和格言等。



例子

光電玻璃幕牆利用光電效應，將太陽能轉換矽片密封在雙層鋼化玻璃中，藉助太陽的輻射能力產生直流電，將太陽能轉化成電能。電能再被轉化成可供使用的交流電，送入用戶電網，從而節省了能源，達到環保的目的。

論據必須與論點一致，而且內容應可靠、充分。在整合論點與論據時，有以下兩種方法：
1. 先確定論點，再根據論點選取適當的論據
2. 先搜集資料、整理論據，再從論據中提煉論點

2.1 如何分辨論點與論據

建立論點時，應當提出自己的看法或觀點，避免將論據做為論點，需要區分「事實與觀點」。

	論點（觀點、看法）	論據（事實）
概念	論點是說話者內心的看法，別人可以同意或反對，但是無法證明是「真的」還是「假的」。	論據就是客觀存在的現象、事實，可以被證明是「真的」或「假的」。
表達方式	論點常常以「我認為」、「我覺得」、「在我看來」等表達看法的方式出現。	論據常常以「數據顯示」、「實驗證明」、「調查發現」等引述證據的方式出現。
示例	我覺得這款糖果很好吃。	我剛剛吃過，這款糖果是甜的。
	波比很膽小。	波比是一個男孩子。
	我認為上帝是人類無法理解的存在。	從美國太空總署（NASA）拍攝的照片可以看到，地球是一個圓形球體。
	在我看來，明星的收入太高了。	據調查顯示，著名歌手吳傑麟 4 年總收入約 26 億港元，位居「華裔明星收入排行榜」榜首。

練習一

請判斷下面的句子是「論點」還是「論據」。

句子	論點	論據
例句：九龍巴士公司在推動環保方面不遺餘力。	✓	☐
例句：九巴配備的太陽能裝置，為每部巴士每天節省耗油量 5-8%，相等於每年每部巴士減少約 6 噸碳排放。	☐	✓
1. 這款繪圖軟件使用便利。	☐	☐
2. 繪圖軟件的「從零件產生工程圖」功能，讓用家按一鍵便能輕鬆地從設計簡圖自動生成工程圖。	☐	☐
3. 今年春夏系列採用鮮豔的暖色調，配上手工繡花設計，是想為顧客帶來幸福的感覺。	☐	☐
4. 這套服裝的顏色搭配獨具特色。	☐	☐
5. 關愛計劃有效促進社區交流。	☐	☐
6. 超過九成的義工表示能從活動的交流中獲得精神上的滿足感和快樂。	☐	☐
7. 體育館曾舉辦過 50 多場劍擊比賽，包括劍擊世錦賽、東亞運動會、亞洲青少年劍擊錦標賽等。	☐	☐
8. 體育館具備完善的劍擊配套設施，適合舉辦劍擊比賽。	☐	☐
9. 斯狄卡健康鞋品牌深受消費者喜愛。	☐	☐
10. 品牌獲得由全港家長投票選出的親子最愛生活品牌大獎，是香港家庭最愛的品牌之一。	☐	☐

練習二

請判斷以下的論據能否支持論點？

背景	風馳吹風機正在競逐「香江工商業獎」中的「最佳消費產品設計」大獎
論點	風馳吹風機的負離子技術能有效吹平亂髮
論據	負離子能中和濕髮中的正電荷，從而吹平蓬鬆凌亂的頭髮；還可減少毛躁及靜電情況出現，令頭髮保持順滑。相較於普通的吹風機，負離子吹風機能有效吹平亂髮。
判斷結果	☐ 能夠　☐ 不能夠
說明	

3 論證方法

論證方法是運用論據來證明論點的方法。採用適當的論證方法能增強說服力，以下介紹幾種常用的論證方法。

舉例論證 —— 類比論證 —— 引用論證 —— 對比論證 —— 因果論證

3.1 舉例論證

所謂「事實勝於雄辯」，舉例論證就是選取有代表性的具體事例、親身經歷、實驗結果等作論據，證明論點的方法。舉例時，經常配合數字說明一起使用，增強論證力度。



關鍵詞： 舉例來說、例如、來看幾個例子

例子

香江機場致力為旅客提供優質的服務，不斷推出多項改良措施。**舉例來說**，自助保安閘口採用了面容辨識技術，最快約 20 秒可完成保安檢查。另外，重新設計候機廊，以娛樂科技、親子及休閒三大主題劃分成 12 個區域，提升旅客的候機體驗。此外，還優化了流動應用程式，提供更全面的資訊，務求為旅客帶來更暢順的使用體驗。

☞ 舉例時要注意：

1. 例子要充分（至少有兩三個），或涵蓋不同類別或層面，以免以偏概全；
2. 例子要具體；
3. 例子要恰當。

練習

以下是舉例論證方法的應用，請指出哪一個最有説服力，並説明原因。

題目	內容	判斷結果 （✓ 有説服力 / × 沒有説服力）
A	君臨酒店採用了**多項創新環保設計**。舉例來説，房間內裝設節能燈泡及限水量的淋浴水龍頭，節省水電的消耗。	☐ 説明：________
B	環宇大廈**全面採用環保設計**，是綠色建築的佳作。舉例來説，為所有水龍頭安裝限流裝置，使用再造循環水作沖廁，還安裝了雙掣式沖廁水箱。	☐ 説明：________
C	辦公大樓在**環保方面花了不少心思**。舉例來説，從最基本的節約用電、節約用水入手，並積極利用可再生能源，加強綠化，從而有效節能。	☐ 説明：________
D	環宇大廈採用了**多項環保設計，是綠色建築的佳作**。舉例來説，大廈中庭使用混合通風模式，有效減低通風和照明的耗電量。另外，大廈安裝了太陽能電池板，每年可產電 55,500 度，減少二氧化碳排放約 39 噸。最後，採用再造水沖廁，耗水量比同類建築少約 40%。環宇大廈更曾在香江環保建築協會獲得「白金」評級。	☐ 説明：________

3.2 類比論證

根據兩個物件在某些方面的相同點，推論兩者在其他方面上也相同。類比論證的好處是，通過採用人們熟悉的事物做類比，能使要論述的道理顯得具體，容易為人所接納。但要注意的是，類比屬於推理，結論不一定真確，只有一定程度上的可靠性，因此表述時要把握分寸，不可絕對化。



類比論證在生活中的應用很廣，舉例來說，律師為被告辯護時，會翻查過往類似案件，指出先例中的量刑情況，繼而推論該案件的判決應與先例相同，律師採用的正是類比論證。再比如，很多心理學或病理學的實驗，研究人員不會在最初階段以人作試驗對象，而是用老鼠或猴子等與人類生理結構類似的動物做實驗，背後的邏輯依據也是類比推理。此外，當我們需要論證某計劃 / 方案可行時，往往也會用相似的成功個案作類比。

關鍵詞： 正如……，因此……；我們知道……，因此……

例子

享譽國際的 A 建築物，採用了後現代的設計理念，外形獨特，早已是香江的地標，而 B 建築物採用了同樣的設計理念，造型新穎，因此 B 建築物亦有可能成為香江的標誌性建築。

練習

類比時，要準確捕捉事物或道理間相似的地方，才能增加說服力。判斷下列兩個類比論證，哪一個更有說服力？為甚麼？

題目	內容	判斷結果（✓ 有說服力 / × 沒有說服力）
A	美國的大型購物商場會提供大量的免費停車位，因此，我們認為，香港的大型購物商場也應該提供免費停車位。	□ 說明：________
B	在台灣，不少幼稚園推行「全語文」教學，將聽、說、讀、寫結合成一個整體的活動，讓幼童通過全方位的語文學習，成功掌握各種語文技能。我們的「全方位語文學習」活動，同樣結合了聽、說、讀、寫的語文元素，讓幼童在活動中，自然掌握各種語文技能，相信同樣能夠獲得成功。	□ 說明：________

3.3 引用論證

引用**權威的言論、名人名言、科學原理、人盡皆知的常識**等作為論據，引經據典地分析問題、說明道理。引用時可以直接引用原文，也可以概括並轉述原本的主要意思，即間接引用。在引用權威的意見或研究成果時，必須註明資料來源，一來是對原作者的尊重，二來也能增強論證的可信度和說服力。此外，進行引用論證時，要注意對材料加以鑒別和分析，除了保證內容真確、有參考價值，也要使之貼切，配合自己的觀點。



關鍵詞： 根據……；參考了……；……認為 / 指出；常言道……

直接引用的例子

這是一本令人着迷的小說，《時代週刊》用「每一頁都充滿了趣味和快樂」形容它，可見本書的趣味性極強。

間接引用的例子

瑞典兒童心理學家皮亞傑（Piaget）認為，活動是主客體的橋樑和中介，認知的形成是一種活動的內化作用。換言之，要讓兒童具體、自發地參與到活動中，才能形成自己的認知。因此，我們設計的教案，將活動放在首位。

練習

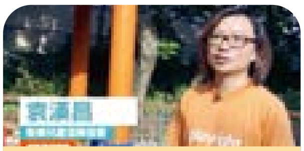
觀看短片，回答問題。

人物介紹

＊短片經智樂兒童遊樂協會授權使用



1. 遊樂場攝影師 梁廣福



2. 智樂兒童遊樂協會遊樂環境顧問 袁漢昌



3. 智樂兒童遊樂協會總幹事 王見好



4. 香港兒科基金董事會主席 陳作耘



5. 平等機會委員會主席 周一嶽



6. 香港園境師學會副會長 陳元敬

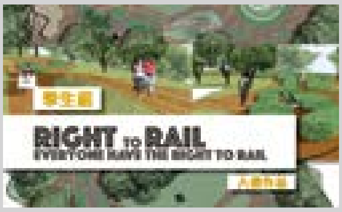


7. CREATIVEKIDS 創辦人 徐羅國彥



8. 理工大學賽馬會社會創新設計院總監 葉長安

如果要為「遊樂空間設計大賽」的入選作品撰寫獲獎理由，你會引用**上述哪些人物**的觀點來論證？請加以說明。

「遊樂空間設計大賽」入選作品	設計理念	引用人物（填寫編號即可）	引用觀點
1 號　Water-Lily Park 	公園劃分為三個區域，包括靜態觀賞區、互動體驗區和動感水世界。	×	沒有適當的人物觀點可以作為論據。
2 號　爬上爬樂 	中央種植落葉的樹，旁邊放小箱，方便小朋友收集樹葉，小朋友可以通過撿落葉、觸摸泥土、昆蟲等與大自然互動。		遊樂場應該是一個探索的地方，可讓小朋友撿樹葉，遇見毛毛蟲。 通過遊戲，小朋友得以目睹大自然的生態運作，比上課更有用。
3 號　萬花童 	這是一個圓弧形設計，外環是一個斜坡，玩過滑梯後，可沿梯旁的攀石斜坡重新攀上高位，不同能力的小朋友可嘗試攀爬不同的高度。		
4 號 Right To Rail 共融遊樂場 	公園有一條很長的路軌，無論健全或傷健的小朋友均可通過車上的轉盤推動車子在公園內自由遊走。		
5 號　The Lost Land 	設計了一張袋鼠形狀的椅子，袋鼠的肚子內加了軟墊，當小朋友安坐其中，就有被包住的感覺，讓自閉小朋友玩得興奮或害怕時，可在此冷靜下來。		

3.4 對比論證

將兩個性質相反的事物作對照，突出事物的特點，使闡述的事理更深刻，更有說服力。對比時，經常配合數據說明一起使用，增強論證力度。



關鍵詞： 相比之下、相形之下、反觀

對比有縱比和橫比兩種。

縱比，是指同一事物在不同階段的對比，通過前後的巨大反差，突顯事物本質。例如通過吸煙前後的健康狀況對比，突顯吸煙的危害，又或者通過化妝前後的面容對比，突顯高超的化妝技巧。商家為了突顯其產品發揮的作用，往往通過對比使用前後的巨大變化，給人留下深刻的印象。

例子

使用濾水器前，水龍頭流出的水偏黃，含有生銹金屬雜質和泥塵，每公升含鉛 20 微克，較世界衛生組織的標準超出一倍。使用後，有效過濾雜質和泥塵，水變透明，含鉛量降至每公升 3.26 微克，減幅逾八成，遠低於世衛標準。







橫比，是指同類事物之間的對比。通過橫向對比，可以更直觀地突顯事物特點。比如將不同城市的空氣質量作對比，可以說明某地污染之嚴重；短片《我們的遊樂場》將本港與外國的遊樂場作對比，可突顯改變的必要性。此外，為了強調產品的優勢，商家往往也需要藉助橫向對比。以上述濾水器為例，可以將它與市面其他品牌的濾水器作對比測試，從而突顯其優勢。

例子

測試結果顯示，專業牌濾水器的過濾功能最全面，可成功過濾渾濁物、細菌、真菌、微生物、氯氣及鉛等雜質，反觀另外三款產品，僅能過濾最基本的氯氣、鐵鏽及渾濁物，未能有效阻隔鉛和部分真菌、微生物，過濾效果未如理想。

練習

以下兩個例子都嘗試使用對比論證增強説服力，但效果不理想。請指出問題並加以修訂。

1. 為了履行環保責任，本公司推出「關掉電腦（Turn It Off）」比賽，鼓勵各部門同事在下班時關掉電腦，成效顯著。通過為期半年的比賽，未關電腦的比例大幅下降。

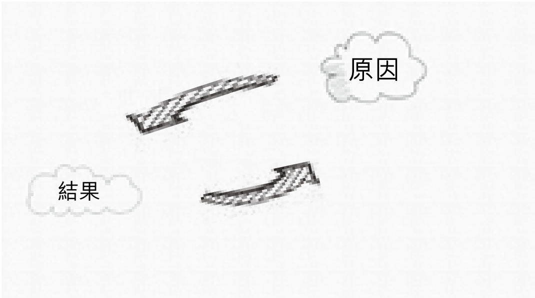
修訂：____

2. 遊戲《英雄豪傑 3》在今年的電子競技領域可謂一枝獨秀。據統計，《英雄豪傑 3》推出不到一年，已經有 4083 名職業玩家，舉辦了 1718 場賽事，相比之下，《英雄豪傑 2》推出首年只有 1495 名職業玩家，舉辦的賽事也不過 613 場。

修訂：____

3.5 因果論證

通過分析，突顯論點與論據的因果關係，可以通過原因來論證結果，也可以由結果去推論原因。前文的例子中曾提到，使用光電玻璃幕牆可達到環保的目的，其中「光電玻璃幕牆」和「環保」是兩個獨立的概念。有説服力的論證不會只是説明兩個事物之間相關，也會解釋為甚麼兩個事物間存在因果關係，即解釋為何使用光電玻璃幕牆能起到環保的作用。



關鍵詞： 因此、所以、之所以説……是因為……

較複雜的因果推論，不可省略中間的分析過程，否則會讓聽者難以理解。舉例來説，有環保人士呼籲市民「不要吃巴西雞翅」，因為「吃巴西雞翅非常不環保」，這種省略了因果分析的表達很可能讓人匪夷所思，改用下列表達方式會更好：

巴西雞翅需經長途運輸才能到達香港，而運輸過程中需要燃燒大量化石燃料，令二氧化碳的排放量增加。二氧化碳的積聚會導致地球氣溫持續上升，形成溫室效應，從而導致氣候變化。而氣候變化帶來的後果是災難性的，如冰川融化、海平面上升、糧食減產、極端氣候災害頻發等。因此，呼籲市民儘量購買本地生產的食物，避免購買巴西雞翅等外地進口食材，從而減少運送食物所帶來的碳排放。

練習

下列各句皆省略了分析過程，請在橫線上補充因果分析的內容，令其更具説服力。

原因	因果分析	結果
例： 翻新後的校園將於天台栽種植物，全面打造綠化天台。	植被能有效隔熱，降低樓宇溫度，從而減少冷氣等電力消耗，節省電費	因此能帶來經濟效益
1. 翻新後的校園將於天台栽種植物，全面打造綠化天台。	____________________ ____________________ ____________________ ____________________ ____________________	因此有極高的環保效益
2. 這款 3D 角色扮演遊戲採用了第三人稱越肩視角。	____________________ ____________________ ____________________ ____________________ ____________________	因此娛樂性更強

4 小組研習

請根據下列情景，分組完成相關練習。

情景

背景資料：

你是知名網絡頻道主持。過去兩天，你入住港島區的 T 酒店，感覺非常好，所以打算在即將發布的影片中向觀眾推薦。



你的任務

請參考下列資料，完成 4.1 的表格，然後每組派代表推薦 T 酒店。

討論流程建議

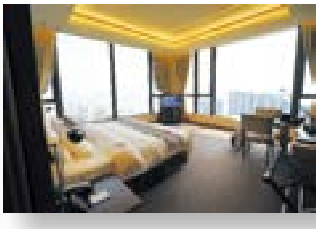
- 找出推薦的方向
- 建立論點；
- 找出能支持論點的理據；
- 運用恰當的論證方法，將論點與論據緊密聯繫
- 總結（重申觀點）。

資料一：酒店位置



資料二：認識 T 酒店

T 酒店是職訓局酒店及旅遊學院的實習酒店，共擁有 30 間客房，在專業人員的監督下，由學員負責營運。



資料三：旅客的評語與評分

http://hotelsgroup.com

Hotelsgroup 旅客評價

類別	評分分布（來自 289 則評價）		平均評分
所有（289）	9.6 無與倫比		
商務出差（7）	10	(225)	整潔度
浪漫之旅（80）	8 - 9	(58)	服務質素
家庭旅遊（42）	6 - 7	(6)	舒適程度
好友同遊（12）	4 - 5		狀況
其他（148）	1 - 3		區域

旅客評語

好友同遊　職員熱心，房間舒適，海景很美，整潔的環境讓人感覺舒適，酒店還預備生日果盤和新年小吃，很窩心的。是希望能再入住的酒店 ^_^

家庭旅客　除了地理位置稍微偏一點，其他都完美，對於我們帶著孩子的家庭，購物不是主要目的，所以位置也還可以，去海洋公園淺水灣那邊都比較近，門口就有公車站，超市也不算遠。服務態度非常好，房間也很乾淨，設施都很新，打掃的非常勤，餐廳的早餐非常棒，晚餐也好吃，海景一覽無遺，是一間性價比很高的酒店。

情侶　酒店房間寬敞，床舒適，浴室設有電視，可媲美五星級酒店，位置也方便。晚餐及早餐均在酒店內享用，讚！前台及餐廳是實習學生，有禮熱誠！特別一提：餐廳的無敵大海景為我們帶來驚喜。

http://hotelbooking.com

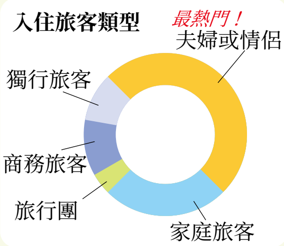
T 酒店　旅客評價

評分概覽

項目	評分
清潔度	9.8
餐飲	9.0
設施	9.8
位置	9.8
客房	9.8
服務	9.7

超級好 9.8
1049 個旅客評論

入住旅客類型



住客評語

家庭旅客　房間很大，比一般的酒店要大，有足夠的空間給小朋友跑跳。酒店的水療中心還有免費的按摩池、桑拿浴和蒸汽浴，是休息放鬆的理想地方。

商務旅客　職員親切周到，房間相當寬敞，還有令人驚嘆的海景，超級美！是很多 5 星酒店都沒有的景色，值得推薦！

情侶　望海房必住之選，房間有海景，安靜、清潔、舒適。入住翌日是我生日，收到酒店送上的香檳和鮮果，很貼心。雖然離市區有點遠，但以度假心情看，卻非常合適，黃昏坐在餐廳，就能靜心享受美味的晚餐和欣賞黃昏日落的景象，浪漫！

http://traveler.com

詳情　　地點　　評論

非常好 5.0
630 則評論
●●●●●
卓越獎
香港第 10 間酒店，共 744 間

●●●●○ 地點
●●●●● 清潔與衞生
●●●●● 服務
●●●●● 划算度

物業設施

- 免費高速上網 (WIFI)
- 客房服務
- 免費泊車
- 餐館
- 酒吧 / 高級酒吧
- Spa
- 有健身房的健身中心
- 洗衣服務

住客評語

好友同遊　去到才知道是一間訓練酒店學員的酒店，西餐廳的景色很美，面對數碼港和鋼綫灣，食物及擺放也看得出是用心做。西餐廳的職員細心，常帶笑容令人吃得開心。房間有四百多呎，樓底（樓層淨高）比較高，空間感很足夠，洗手間有暖燈，浴缸前面還有電視。浴室和房間之間，又有可調節透明度磨砂玻璃變，設計細心，只是床褥有些沒彈性的感覺！

商務住客　雖然酒店員工都是正在攻讀酒店課程的同學，但正因為身份特殊而盡顯了他們的細心服務和誠懇態度，有種賓至如歸的感覺，絕對值得再住。

家庭住客　不錯的酒店，寧靜、海景、乾淨、⋯值得再來。

資料四：酒店客房比較

T 酒店 ★★★★½

地址：薄扶林
4 月 23 日入住最低價 $892/ 晚

客房及套房面積：

房型	房間數目	面積（平方英呎）
山景客房	6	462
海景客房	21	441
海景套房	3	1006

博凱酒店 ★★★★★

地址：香港仔
4 月 23 日入住最低價 $1100/ 晚

客房及套房面積：

房型	房間數目	面積（平方英呎）
山景客房	70	350
海景客房	90	350
海景套房	10	945

富琳酒店 ★★★★½

地址：堅尼地城
4 月 23 日入住最低價 $900/ 晚

客房及套房面積：

房型	房間數目	面積（平方英呎）
城市景客房	12	258
海景客房	22	258
行政套房	6	280

資料五：酒店獲得的獎項

頒發機構	獎項
旅遊網站 Traveler	曾獲「旅行者之選」（Travelers’ Choice）獎項，包括： 「全中國 10 間最超值酒店」第 1 名 「全中國 25 間最佳酒店」第 3 名 「全亞洲 25 間最超值酒店」第 11 名 「全中國 10 間最浪漫酒店」第 2 名 另外，因酒店連續 5 年獲得卓越獎，故獲頒「Certificate of Excellence Hall of Fame」之證書

4.1 討論內容撮要

小組討論內容撮要

1. 推薦的方向：

2. 建立中心論點：

3. 搜集資料：

一手資料：	二手資料：

4. 論證過程

分論點一：

論據：

分論點二：

論據：

分論點三：

論據：

5. 重申立場 / 論點：



第三課 個案研習

學習成果

完成本課後，你可以應用論證技巧完成任務，包括：

1 建立中心論點和分論點

2 整合資料，組織論據

3 選用適當的論證方法，加強說服力

4 表達時結構完整，語句連貫，內容成段

01 說服

分組活動

請根據以下步驟完成練習，然後分組準備研習報告。

情景：

「星級公共交通服務大獎」旨在嘉許在公共交通服務方面有卓越表現的公司或機構，並藉此提升香港公共交通服務業的服務質素。專業評審團於「以人為本，關懷社區」的主題下，對參選公司或機構進行嚴格評審，範疇包括**配套設施**、**交通服務及社會責任**，以選出優秀的公共交通服務業者。

你的任務

你們是九巴的公司代表。公司打算競逐獎項，作為代表，你們需要從配套設施、交通服務及社會責任三個方面，進行調查、整理和分析，然後在遴選會上進行口頭報告，爭取評審的支持。

報告策略與步驟：

- 搜集並分析公司的相關資料。
- 根據評審範疇，從配套設施、交通服務及社會責任三個方面，逐一論證，以豐富而有力的證據說服評審，爭取獎項。

1. 根據背景資料，釐清評審範圍；集思廣益，找出參選項目的「特點」。
2. 選定論證方向，搭建小組論證框架（中心論點、分論點及重申論點）。
3. 分析資料、整合論據。也可根據需要，建立各組員的次分論點。
4. 鋪排論證內容。
5. 運用已整合的資料，參考相關句式，進行報告。

2 報告策略

2.1 請根據背景資料，釐清評審範圍，找出參選項目「特點」。

甚麼是配套設施？

巴士的配套設施可確保巴士服務順暢運作，並為乘客提供便利和舒適。為了契合「以人為本，關懷社區」的比賽主題，可以乘客為切入點，根據服務對象的需要將設施分類，如提升乘客乘車體驗的設備和針對傷健人士的關愛設施。

甚麼是交通服務？

甚麼是社會責任？

練習

經過初步蒐集資料，下面已找出九巴公司的各項「特點」，請嘗試將這些「特點」歸納到適合的評審範圍中。

九巴公司的「特點」	評審範圍
1. 服務覆蓋率全港最高	
2. 上層空置座位顯示系統	
3. 本港最大環保車隊	A. 配套設施
4.「尋 • 耆 • 跡」計劃	
5. 免費 WiFi	
6. 具備 16 種電子支付方式	
7. 班次失誤率低	
8. 太陽能發電裝置	
9. 充電插座	B. 交通服務
10. 假日及活動特別班次安排	
11. 綠色獎賞計劃	
12. 超低地台巴士	
13. 環保風閘	
14. 車長駕駛反饋系統	
15. 輪椅擺放區（車內）	C. 社會責任
16. 關愛座及優先候車區	
17. 防止意外的電子檢測系統	
18. 舊巴士及退役巴士捐贈計劃	

2.2 搭建小組論證框架（中心論點、分論點及重申論點）

步驟二的練習只選取了論證方向一配套設施的內容。根據比賽要求，公司還需從交通服務及社會責任入手，論證公司值得獲獎。你能根據所學的論證技巧，為這兩個論證方向建立合適的分論點嗎？那麼中心論點呢？

中心論點：九巴以人為本，值得獲取 ______________

評審範疇	分論點	
配套設施	**分論點一**	九巴以人為本，______ 完善。
交通服務	**分論點二**	九巴致力為市民提供優質 ______ ，滿足乘客的出行需要。
社會責任	**分論點三**	九巴致力推動 ______ ，關懷 ______ 需要，為建立美好的香港盡心盡力。

重申論點：______________________________

____



2.3 分析資料、整合論據，建立各組員的次分論點。（以分論點一為例）

2.3.1 次分論點一：

運用資料一至四，完成資料整合。

次分論點一：九巴不斷增設各種貼心 ________，竭力為乘客提供優質的乘車體驗。

論證方向	論據	具體內容	好處 / 意義	資料搜集方法	論證方法
現代化設施	免費 WiFi	• 覆蓋 3000 多輛巴士； • 網速 ________，流暢觀看網上全高清影片； • 問卷調查：______ 的乘客滿意車廂內的無線網絡服務。	配合數碼時代乘客的需要。	**一手資料：** 實地觀察 測試 問卷調查 **二手資料：** 九巴社交平台	☐ 舉例 ☐ 引用 ☐ 類比 ☐ 對比 ☐ 因果分析
現代化設施	充電插座	• 充電 ______ 只用 4 分 26 秒，比辦公室普通插座的充電時間還快，充電速度理想； • 問卷調查：______ 的乘客滿意車廂內的 USB 充電服務。	為乘客提供了便利。	**一手資料：** 實地觀察 測試 問卷調查 **二手資料：** 九巴社交平台	☐ 舉例 ☐ 引用 ☐ 類比 ☐ 對比 ☐ 因果分析
	上層空置座位顯示系統	• 利用紅外線感應技術收集乘客上下巴士上層的數據，並即時在下層的顯示屏顯示上層尚餘座位數目； • 問卷調查：______ 的乘客認為設施對他們尋找座位有幫助。	________ ________ ________ ________	**一手資料：** 實地觀察 問卷調查 **二手資料：** 九巴社交平台	☐ 舉例 ☐ 引用 ☐ 類比 ☐ 對比 ☐ 因果分析

資料一：實地拍攝照片 / 影片



免費無線網絡


USB 充電插座

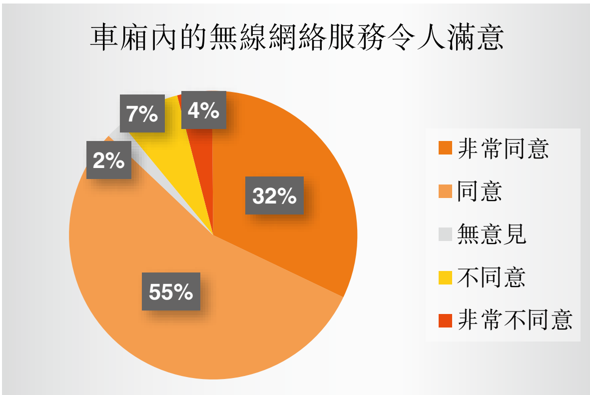


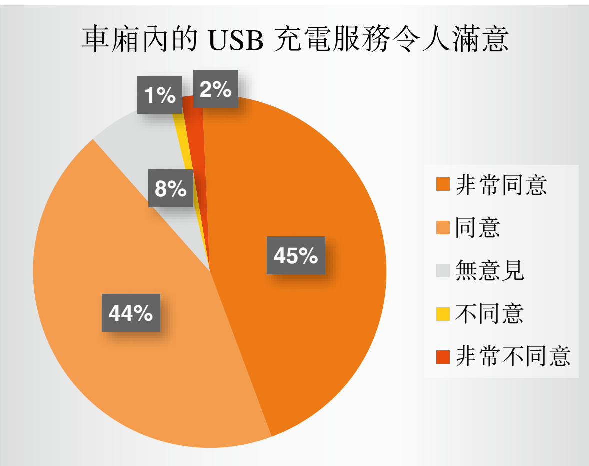
上層座位顯示系統

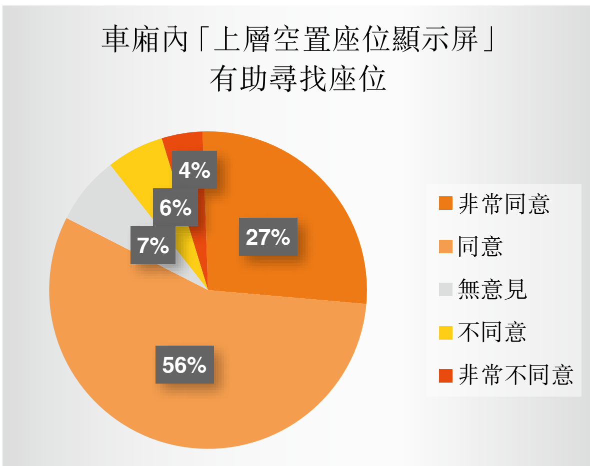
資料二：九巴車廂設備

設備名稱	簡介	資料來源
USB 充電插座及 Wi-Fi 設備	在約 3,000 部巴士上分別安裝 USB 充電插座及免費 Wi-Fi 設備；	九巴社交平台
上層座位顯示系統	於巴士安裝紅外線感應器，收集乘客上下巴士上層的數據，並即時在下層的顯示屏顯示上層尚餘座位數目，乘客可於下層車廂顯示屏看到上層空位數目。	九巴社交平台

資料三：問卷調查結果（調查概要請參考附件）







資料四：實測數據

1 網速

測試概要

1. 測試日期：1 月 13 日
2. 測試時間及地點：
   下午 18:15-18:30，
   89C 巴士
3. 測試工具： iphone 8 + fast.com





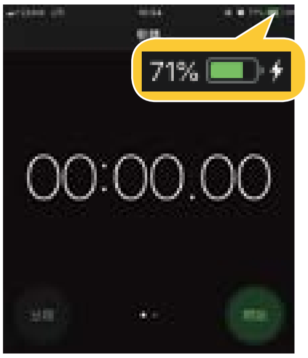
2 充電速度

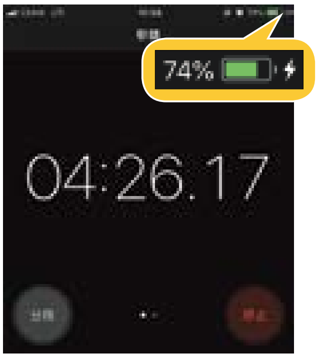
測試概要

1. 測試日期：1 月 13 日
2. 測試時間及地點：
   上午 10:54~10:58，89C 巴士
   下午 16:25~16:30，辦公室
3. 測試工具： iphone 8 + 原裝連接線

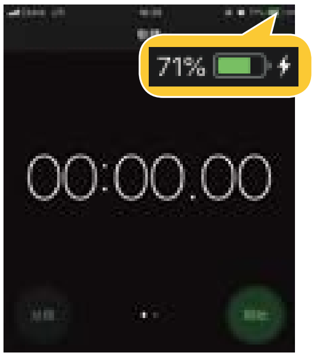


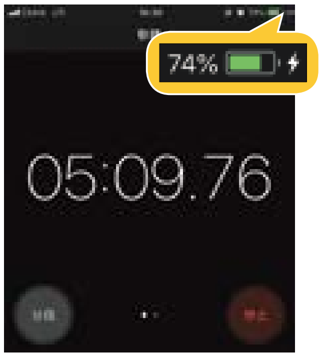
九巴





辦公室





2.3.2 次分論點二

運用資料五至九，完成資料整合。

次分論點二：針對有特別需要的乘客，九巴竭盡所能地提供 ______________。

論證方向	論據	具體內容	好處 / 意義	資料搜集方法	論證方法
關愛設施	超低地台巴士	• 自 2017 年，全面採用 ______，停車後車身可下降至離地 ______；備有 ______ ______，可伸出至行人路地面。	______ ______ ______	**一手資料：** 實地觀察 **二手資料：** 九巴網站及九巴可持續發展報告	☐ 舉例 ☐ 引用 ☐ 類比 ☐ 對比 ☐ 因果分析
	輪椅擺放區	• 面積為 ______ ______，有 ______ 空間擺放香港殘疾人士所用的輪椅（最寬 ______，最長 ______）； • 附設**靠背、安全索帶和扶手**。	______ ______ ______ ______ ______	**一手資料：** 測試 實地觀察 **二手資料：** 屋宇署《設計手冊：暢通無阻的通道》	☐ 舉例 ☐ 引用 ☐ 類比 ☐ 對比 ☐ 因果分析
	關愛座及優先候車區	• 所有巴士下層近下車門位置預留 ______。 • 候車站特設 ______，讓有需要人士在繁忙時間和人多擁擠時 ______ ______	______ ______ ______ ______	**一手資料：** 實地觀察	☐ 舉例 ☐ 引用 ☐ 類比 ☐ 對比 ☐ 因果分析
	外界評價	• 問卷調查： ______ ______	關愛設施獲得 ______ 認可。	**一手資料：**訪談 **二手資料：**九巴網站	☐ 舉例 ☐ 引用 ☐ 類比 ☐ 對比 ☐ 因果分析
		• 獎項： ______ ______ ______	關愛設施獲得 ______ ______ ______		

資料五：實地拍攝照片


超底地台巴士


輪椅擺放區


輪椅擺放區（75 cm x 150 cm）



關愛座


靠背

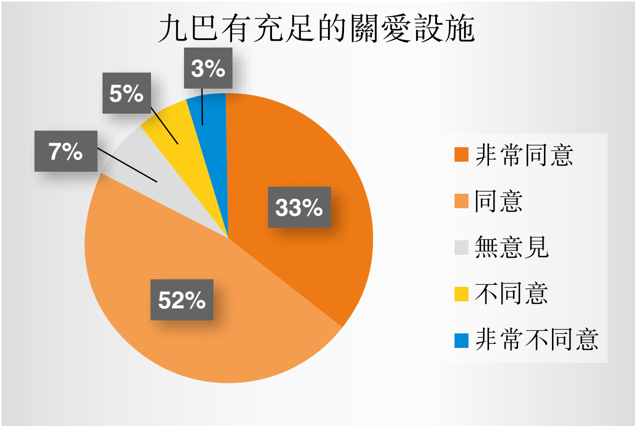

安全索帶及扶手


優先候車區

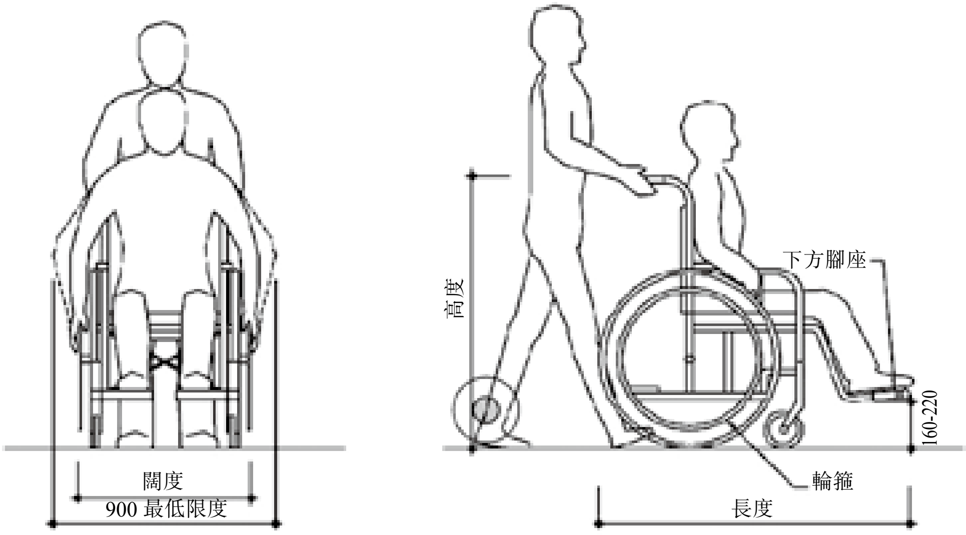
資料六：九巴車廂設備

設備名稱	簡介	資料來源
超低地台巴士	車身可下降至離地 25 cm，車門不設梯級；備有輪椅斜板，伸出至行人路地面。	九巴網站
	2017 年 8 月，所有九巴已經全線採用超低地台設計。	九巴可持續發展報告

資料七：問卷調查結果（調查概要請參考附件）



資料七：香港殘疾人士所用輪椅的一般尺寸



輪椅種類	闊度	長度	高度	重量
手動輪椅	510-725 毫米	665-1100 毫米	850-1140 毫米	23-59 磅
電動輪椅	520-700 毫米	1060-1200 毫米	1010-1400 毫米	80-220 磅

（資料來源：屋宇署《設計手冊：暢通無阻的通道》）

資料九：獎項及嘉許

獎項	頒獎機構
《讀者文摘》「信譽品牌」公共交通服務組別金獎	讀者文摘
無障礙友善機構	香港社會服務聯會
健康同行夥伴大獎 2022 - 傑出綠色交通服務	經濟通
傑出義工團體獎	基督教家庭服務中心
長者友善措施致意行動金星獎	香港社會服務聯會
智醒生活品牌大獎 2022—智醒智慧設計品牌大獎	《明報網站》





http://www.caringcompany.org.hk

商界展關懷 HKCSS

無障礙友善企業 2019/20 年度名單

公司 / 機構名稱	地址
九龍巴士（一九三三）有限公司	Scania K280UD6X2 & Alexander Dennis Enviro200 (AAU23)
屈臣氏集團	火炭禾寮坑路 1-5 號
香港機場管理局	香港國際機場

（資料來源：九巴網頁及香港社會服務聯會「商界展關懷」網頁）

附件：

巴士服務意見調查

您好！我們現正進行一項關於乘客對九龍巴士設施服務滿意度及環保措施的意見調查，需要收集您的寶貴意見。所有資料絕對保密，只會用作綜合統計分析，希望您能撥冗完成問卷。感謝您的幫忙。

被訪者資料

1. 性別

☐ 男 ☐ 女

2. 年齡

☐ 12-19 歲 ☐ 20-29 歲 ☐ 30-39 歲
☐ 40-49 歲 ☐ 50-59 歲 ☐ 60 歲或以上

3. 乘搭的巴士：________________

問題：

（一）設施及服務

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
1. 車廂內的無線網絡服務令人滿意					
2. 車廂內的 USB 充電服務令人滿意					
3. 車廂內「上層空置座位顯示屏」有助尋找座位					
4. 巴士有充足的關愛設施					
5. 巴士到站時間與預定時間相符					
6. 候車時間合理					

（二）環保措施

	支持 / 會	不支持 / 不會	無意見
1. 是否支持九巴推出電動車服務			
2. 會否更積極採用環保方式出行			

其他意見：________________________________

____

問卷結束，感謝您的參與！

調查概要

調查時間：2 月 8 日至 2 月 12 日

調查地點：尖沙咀中港碼頭總站及荃灣海濱花園總站

調查對象：候車乘客和乘車抵達總站的乘客

調查方法：問卷調查

有效調查問卷數目：120 份有效問卷

問卷結果統計：

設施及服務	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
1. 車廂內的無線網絡服務令人滿意	39	66	2	8	5
2. 車廂內的 USB 充電服務令人滿意	54	53	10	1	2
3. 車廂內「上層空置座位顯示屏」有助尋找座位	32	68	8	7	5
4. 巴士有充足的關愛設施	40	62	8	6	4
5. 巴士到站時間與預定時間相符	62	46	4	2	6
6. 候車時間合理	43	47	13	10	7

環保措施	支持 / 會	不支持 / 不會	無意見
1. 是否支持九巴推出電動車服務	112	1	7
2. 會否更積極採用環保方式出行	101	19	

以百分比顯示統計數據：

設施及服務	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
1. 車廂內的無線網絡服務令人滿意	32%	55%	2%	7%	4%
2. 車廂內的 USB 充電服務令人滿意	45%	44%	8%	1%	2%
3. 車廂內「上層空置座位顯示屏」有助尋找座位	27%	56%	7%	6%	4%
4. 巴士有充足的關愛設施	33%	52%	7%	5%	3%
5. 巴士到站時間與預定時間相符	52%	38%	3%	2%	5%
6. 候車時間合理	36%	39%	11%	8%	6%

環保措施	支持 / 會	不支持 / 不會	無意見
1. 是否支持九巴推出電動車服務	93%	1%	6%
2. 會否更積極採用環保方式出行	84%	16%	

2.4 鋪排論證結構（以分論點二為例）

具有說服力的論證要包含清晰的觀點、有力的證據以及合理的論證過程，應從多方面提供論據，從多角度運用說服技巧（論證方法）進行分析和論證。下面是「星級公共交通服務大獎」中分論點二的次論點與論據概要，請閱讀下表，並結合匯報影片的論據示例，說說哪個次分論點的說服力較大。為甚麼？

清晰的觀點

分論點二：中心論點
九巴致力為市民提供優質服務，滿足乘客的出行需求
（從方便快捷、可靠靈活和服務安全方面證明服務優質，滿足出行需要）

- 次分論點 1：九巴提供方便快捷的客運服務
- 次分論點 2：九巴的班次可靠靈活
- 次分論點 3：九巴致力提升服務安全

次分論點 1：九巴提供方便快捷的客運服務

有效證據：從多方面證明服務方便快捷，包括覆蓋率數據、與同業的比較數據、實地觀察和訪問結果，論據如下：

有力的論據　　合理的論證過程

論證方向	論據	資料搜集方法	論證方法
覆蓋廣泛、便利度最高	**1.** 九巴覆蓋率達 59.8%，服務覆蓋香港各區。	二手資料	引用數據
	2. 九巴每天服務超過 220 萬人次，是其他巴士公司總服務量的 2.5 倍。	一手資料和二手資料	分析及比較數據
便利市民和旅客乘車	**1.** 具備 16 種電子支付方式，方便市民。	一手資料	實地觀察分析
	2. 比其他運公司多提供 4 種信用卡支付方式，便利國際旅客。	一手資料和二手資料	分析並比較數據
	3. 國際旅客表示非常方便。	一手資料	實地訪談

次分論點 2

九巴的班次可靠靈活

有效證據：從多方面證明服務可靠靈活，包括班次失誤率數據、市民滿意度調查、特別班次的安排情況及程搭特別班次的市民感受

論證方向	論據	資料搜集方法	論證方法
班次失誤率低，市民感到滿意可靠	**1.** 班次失誤率為 2.5% ，服務可靠。	二手資料	引用數據
	2. 90% 的受訪者認為巴士到站時間與預定時間相符，時間合理。	一手資料	問卷調查
班次靈活、便利市民	**1.** 節日慶典或大型活動舉行之際，九巴會安排臨時路線，配合市民外出的需要，安排靈活。	二手資料	資料篩選及分析
	2. 乘坐「大棠紅葉特別路線」的市民表示能節省乘車時間，十分方便。	二手資料	實地調查訪問

次分論點 3

九巴致力提升服務安全

有效證據：從多方面證明九巴的服務安全，包括監控駕駛安全的系統、行車意外比率降低的數據、防止行車意外的系統以及與同業的比較數據

論證方向	論據	資料搜集方法	論證方法
乘車安全	**1.** 引入車長駕駛反饋系統後，評分為「安全駕駛」級別的車長比例由 2020 年的 75% 提升至 2022 年的約 87% ，服務更安全。	二手資料	引用數據
	2. 車隊每月平均意外率減少兩成，越趨安全。	二手資料	引用數據
意外率低	**1.** 電子檢測系統，可防止輪胎打滑並保持車身穩定，避免發生意外。	二手資料	資料篩選分析
	2. 九巴 2022 年的事故率為每百萬行車公里 2.1 宗，低於同期整體行業平均值，服務安全。	一手資料和二手資料	分析及比較數據

練習

請分組討論哪個次分論點說服力較大？為甚麼？

2.5 運用已整合的資料，參考相關句式，進行報告。（以分論點三為例）

2.5.1 內容分析與練習。

下面是「星級公共交通服務大獎」中分論點三的匯報內容和策略分析，請參考論證方法運用示範，結合匯報影片的論據示例，判斷分論點三用了哪些論證方法。

分論點三

論證方法運用	報告內容	策略分析
開場白 中心論點	謝謝陳柏新。 在履行社會責任方面，[次分論點一] 九巴致力推動環保，[次分論點二] 關懷社區需要，為建立美好的香港盡心盡力。	✓ 表達策略：回應組員，提升小組匯報協調性。 ✓ 表達策略：清晰指出分論點三的中心論點，當中涵蓋兩個次分論點。
論證方向 1： 環保車隊有助推動環保 **1** 舉例論證（實例） **2** 對比論證 **3** 舉例論證（數據）	第一，[次分論點一] 九巴大力推動環保。 九巴擁有 [優點] 本港最大的環保車隊，[1] 目前有 [論據一] 超過 80 部電動巴士服務 21 條行車路線。[2] 電動巴士在車隊所佔比例不但 [論據二] 在本港稱冠，也比新加坡最大的巴士公司多 1 倍。截至 2023 年底，九巴車隊已累積超過 200 萬公里行駛里數，[3] [論據三] 合共為香港減少 5200 噸碳排放，[突出好處] 相當於在香港約 23 萬棵樹所吸收的二氧化碳量。	✓ 表達策略：運用標示語表達觀點，結構更清晰。 ✓ 論證策略分析： **論據一**：指出環保措施，並突出優點，加強說服力。 **論據二**：運用比較加以論證。 **論據三**：以數據作為例子加以論證，進一步加強說服力。
論證方向 2： 安裝太陽能板助推動環保 **4** 舉例論證（實例） **5** 舉例論證 （實例 + 數據）	除購入電動巴士外，九巴在 11 個車廠、3000 個巴士站以及 1000 輛巴士，[4] [論據一] 安裝約 3 萬塊太陽能發電板，每年可產生超過 1000 萬度電，[突出好處] 相等於 4176 個家庭一年用電量。其中，安裝在巴士車頂的太陽能發電裝置，[5] [論據二] 可供電予車廂冷氣及抽風系統，每部巴士每天可節省 5% 至 8% 耗油量，[突出好處] 相等於每年減少約 6 噸碳排放。	✓ 論證策略分析： **論據一**：指出環保措施成效的數據和好處，加強說服力。 **論據二**：指出環保措施延伸成效的數據和好處，進一步加強說服力。

論證方法運用	報告內容	策略分析
論證方向 3： **綠色獎賞計劃助推動環保** **6** 舉例論證（實例） **7** 舉例論證 （問卷調查結果）	為[好處]鼓勵市民參與環保，我們還推出[6]「[論據一]綠色獎賞計劃」。公司會員只要乘搭太陽能巴士或純電動雙層巴士就可獲額外會員積分，換取豐富禮品。[7][論據二]根據問卷調查，超過九成乘客十分支持九巴的電動車服務，並表示將更積極採用環保方式出行。	✓ 論證策略分析： **論據一：**指出環保措施的成效和好處，加強說服力。 **論據二：**運用問卷調查結果加以論證，使論證更客觀，再次加強說服力。
論證方向 4： **創新技術助推動環保** **8** 因果論證 **9** 舉例論證 （測試數據）	對於非電動巴士，九巴引入創新環保技術，例如安裝由九巴設計的[論據一]環保風閘，[好處]以減低碳排放和耗油量。[8]環保風閘安裝在下車車門位置，車門打開時，風閘吹出氣流阻隔車廂 外的冷熱空氣，能有效減少因空調流失而造成的能源浪費。[9][論據二]據測試，加裝風閘後，下車車門附近的溫度較未裝風閘的巴士溫度低 4 攝氏度。可見，九巴盡心盡力推動環保。	✓ 表達策略：以結尾語簡單歸納第一個次分論點，層次分明。 ✓ 論證策略分析： **論據一：**以解釋原理突出環保措施的成效，加強說服力。 **論據二：**以測試數據突出環保成效，進一步加強說服力。



練習

請參考上面的內容，説説下文用了哪些論證方法，以加強論證的説服力。

論證方法運用	報告內容	策略分析
論證方向 1： 關懷社區長者 10 ____________ ____________ 11 ____________ ____________	次分論點二 第二，九巴心繫市民，關懷社區。 好處 為協助家屬尋找走失長者，我們推出 [10]「尋・ 論據一 者・跡」計劃，讓家屬利用九巴尋人專線和應用程式刊登尋人啟事，當走失長者登上九巴並使用已登記的八達通付費時，中央系統就會收到通報，車長提示器也會亮燈和發出聲響。在車長繼續駕車時，外勤車務督察就會「追巴士」接回長 論據二 者。[11] 據統計，系統每月都會收到 10 多宗求助，在 2022 年 12 月，於一周內找到兩名走失長者，長者家屬感激萬分。	✓ 表達策略：運用標示語表達觀點，結構更清晰。
論證方向 2： 關懷社區學生 12 ____________ ____________ 13 ____________ ____________ 14 ____________ ____________	論據一 此外，九巴熱心公眾教育。[12] 我們推出舊巴士及退役巴士捐贈計劃，鼓勵學校改造舊巴士，為巴士注入新活力，至今已有 40 間中小學 論據二 獲贈巴士。例如，[13] 沙田啓立學校鼓勵學生發揮創意，設計巴士車身，並將巴士車廂改造成圖書館，推廣校園閱讀。[14] 我們在 2 月 12 日採訪 論據三 了該校老師、學生及家長，受訪者均表示巴士圖書館創造了一個舒適又特別的閱讀空間，增加了 好處 學生的閱讀動機。計劃既能達到資源再利用的目的，亦能延續巴士價值，讓九巴以另一種方式繼續服務香港。	
結語	由此可見，九巴熱心公益活動，不但大力推動環保，更心繫市民，關懷社區，為建立美好的香港盡心盡力。	✓ 表達策略：結語重申分論點三的中心論點，結構完整。

2.5.2 參考句式

目的	例句
交代觀察結果	1. 據觀察，九巴在所有巴士下層靠近下車位置，預留了四個關愛座，為有需要人士提供貼心的照顧。 2. 從實地考察的影片可以看到，當乘客到達巴士上層，空置座位顯示屏上的數字就會根據實際情況減少，乘客可即時在顯示屏看到上層尚餘座位數目，避免乘客到上層找座位時白跑一趟。
交代測試結果	1. 根據實測，九巴無線網絡的網速接近 20Mbps ，速度頗快，可以流暢地觀看網絡上的全高清影片。 2. 根據手機的測試結果，九巴的 USB 插座僅用 4 分 26 秒就能充電百分之三，比辦公室普通插座的充電速度還快，充電效果理想。
交代問卷調查結果	1. 日前進行的問卷調查結果顯示， 85% 的乘客表示九巴提供的關愛設施十分充足，可見九巴在完善無障礙客運設施方面效果顯著。 2. 根據日前的問卷調查， 90% 的受訪者認為九巴班次與預定時間相符；75% 的受訪者認為九巴的候車時間合理。
交代訪談結果	1. 乘搭臨時路線的受訪市民一致認為，這安排既節省乘車時間，又縮短了步行的路程，十分方便。 2. 受訪旅客不約而同地表示，不用兌換本地貨幣就可以乘車到酒店，非常方便，能滿足出行需要。
引用數據	1. 據統計，自 2020 年起，九巴全年平均班次失誤率逐年下降， 2022 年失誤率僅為 2.5% 。 2. 截至 2023 年底，九巴車隊已累積超過 200 萬公里行駛里數，合共為香港減少 5200 噸碳排放，相當於在香港約 23 萬棵樹所吸收的二氧化碳量。
引用權威資料	1. 車廂提供寬敞的輪椅擺放區，面積為 150 厘米乘 75 厘米。根據屋宇署的資料，香港殘疾人士所用的輪椅最長 120 厘米，最寬 72.5 厘米，可見車廂的輪椅區足夠擺放香港殘疾人士所用的輪椅。 2. 全自動環保冷氣調控系統將車廂溫度始終控制在 22.5 ℃ 至 25.5 ℃ 之間，濕度介於 40% 至 70% ，根據環保署關於室內空氣質素的指標，車廂內的溫度和濕度屬於卓越級。 3. 根據立法會的文件顯示，九巴 2022 年的事故率為每百萬行車公里 2.1 宗，低於同期整體行業平均值。
對比分析	1. 九巴電動巴士在車隊所佔比例不但在本港稱冠，也比新加坡最大的巴士公司多 1 倍。 2. 九巴平均每天服務超過 220 萬人次，是其他巴士公司總服務量的 2.5 倍，可見九巴為乘客的出行提供了極大的便利。

3 小組研習報告

3.1 步驟一：根據題目要求及參選項目特點，確定論證方向。

參選項目「特點」	評審範圍（論證方向） ＊根據組員數量選擇 3 或 4 個論證方向
★	★
★	
★	
★	
★	★
★	
★	
★	
★	★
★	
★	
★	
★	★
★	
★	
★	

3.2 步驟二：搭建小組論證框架（中心論點、分論點及重申論點）

中心論點：

評審範疇	分論點	
	分論點一	
	分論點二	
	分論點三	
	分論點四	

重申論點：

3.3 步驟三：分工搜集和分析資料、整合論據。也可根據需要，建立自己的次分論點。

論據	具體內容	好處 / 意義	資料搜集方法	論證方法
			一手資料： 二手資料：	☐ 舉例 ☐ 引用 ☐ 類比 ☐ 對比 ☐ 因果分析
			一手資料： 二手資料：	☐ 舉例 ☐ 引用 ☐ 類比 ☐ 對比 ☐ 因果分析
			一手資料： 二手資料：	☐ 舉例 ☐ 引用 ☐ 類比 ☐ 對比 ☐ 因果分析
			一手資料： 二手資料：	☐ 舉例 ☐ 引用 ☐ 類比 ☐ 對比 ☐ 因果分析
			一手資料： 二手資料：	☐ 舉例 ☐ 引用 ☐ 類比 ☐ 對比 ☐ 因果分析
			一手資料： 二手資料：	☐ 舉例 ☐ 引用 ☐ 類比 ☐ 對比 ☐ 因果分析

3.4 步驟四：鋪排論證結構

分論點的中心論點：

次分論點 1	次分論點 2	次分論點 3
（選擇性）	（選擇性）	（選擇性）

次分論點 1 （選擇性）

有效證據：

論證方向	論據	資料搜集方法	論證方法
	1.		
	2.		
	1.		
	2.		
	3.		

次分論點 2

（選擇性）

有效證據：

論證方向	論據	資料搜集方法	論證方法
	1.		
	2.		
	1.		
	2.		

次分論點 3

（選擇性）

有效證據：

論證方向	論據	資料搜集方法	論證方法
	1.		
	2.		
	1.		
	2.		

3.5 步驟五：運用已整合的資料，參考 2.5 的內容策略分析和句式，進行報告。

報告內容

＊必要

開場	
負責組員：	
開場白	1. 報告背景、公司及報告者身份介紹＊ 2. 公司宗旨 / 理念 3. 產品 / 項目的介紹 4. 調查概要 5. 表述中心論點和分論點＊
構思報告內容	小組中心論點：

主體一	
負責組員：	
評審標準：	
分論點一：	
論據	論證方法：
1.（一手資料 / 二手資料）：	
2.（一手資料 / 二手資料）：	
3.（一手資料 / 二手資料）：	
4.（一手資料 / 二手資料）：	

主體二	
負責組員：	
評審標準：	
分論點二：	
論據	論證方法：
1.（一手資料 / 二手資料）：	
2.（一手資料 / 二手資料）：	
3.（一手資料 / 二手資料）：	
4.（一手資料 / 二手資料）：	

主體三	
負責組員：	
評審標準：	
分論點三：	
論據	論證方法：
1.（一手資料 / 二手資料）：	
2.（一手資料 / 二手資料）：	
3.（一手資料 / 二手資料）：	
4.（一手資料 / 二手資料）：	

主體四	
負責組員：	
評審標準：	
分論點四：	
論據	論證方法：
1.（一手資料 / 二手資料）：	
2.（一手資料 / 二手資料）：	
3.（一手資料 / 二手資料）：	
4.（一手資料 / 二手資料）：	

結尾
負責組員：
1. 重申中心論點及分論點 * 2. 突出產品 / 作品 / 項目優勢，表述值得獲獎的原因 3. 拉票，致謝



第四課 單元小結

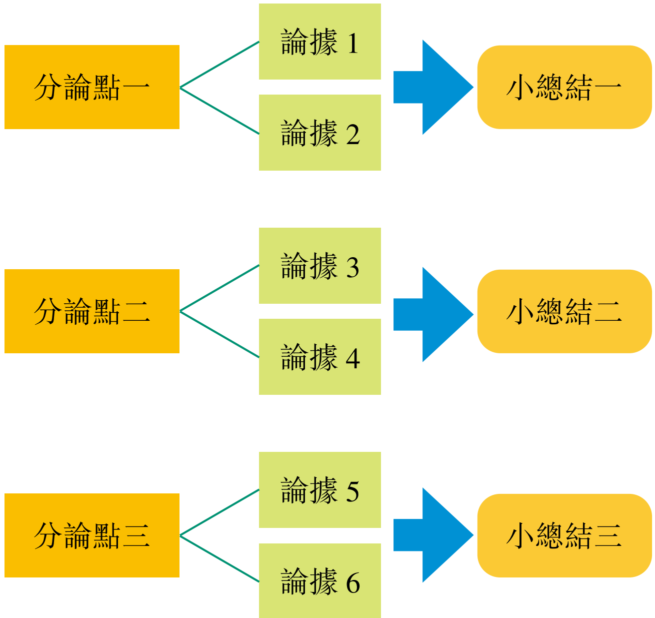
學習成果

完成本課後，你可以掌握普通話專題報告的評核技巧，包括：

1. 建立完整的結構
2. 準確建立論點
3. 採用正確的方法搜集論據
4. 製作符合要求的簡報

01 評核錦囊

1.1 內容結構

語言功能	説服
開場白 *	1. 報告背景、公司及報告者身份介紹 * 2. 公司宗旨及理念 3. 產品 / 項目的介紹 4. 調查概要 5. 表述中心論點和分論點 *
主體 （3 至 4 個分論點）	 ^ 論據的多少可根據實際情況而定
結尾 *	1. 重申中心論點及分論點 * 2. 突出產品 / 作品 / 項目優勢，表述值得獲獎的原因 3. 引起行動，致謝 *

* 必要

1.2 論點和論據

口頭報告中，需要用論證完成説服的任務。然而，不當的論點或論據，會直接影響論證效果。請看以下錯誤示範，嘗試找出錯誤原因並加以改正。

1.2.1 論點常見問題

例 1

背景：傷健互助協會舉辦年度「無障礙設施關懷獎」評選活動

中心論點：麥樂嘉度假村關愛設施配套完善，值得獲獎

分論點	錯誤原因和改正
分論點一：麥樂嘉度假村交通便利 **分論點二：**麥樂嘉度假村有無障礙關愛設施 **分論點三：**麥樂嘉度假村有貼心的關愛設施	分論點二缺少對無障礙關愛設施的優勢或特點的概括，非完整論點。

例 2

背景：遊戲《三國傳奇》正在競逐年度遊戲大獎中的「最佳影音設計」獎

中心論點：《三國傳奇》值得獲得最佳影音設計大獎

分論點	錯誤原因和改正
分論點一：《三國傳奇》採用全新電影級工具，更清晰呈現人物的皮膚、眼睛、毛髮和服裝等細節，提升畫面效果。 **分論點二：**《三國傳奇》的配音員表現專業 **分論點三：**《三國傳奇》的配樂曾榮獲斯派克電子遊戲大獎	

例 3

背景：遊戲《三國傳奇》正在競逐「年度最佳遊戲」大獎，該獎項被視為遊戲業界最為重要的榮譽

中心論點：《三國傳奇》值得被評為年度最佳遊戲

分論點	錯誤原因和改正
分論點一：《三國傳奇》的畫面製作精美 **分論點二：**《三國傳奇》的遊戲配音極為專業 **分論點三：**《三國傳奇》的遊戲音樂非常優美	

1.2.2 論據常見問題

背景：在「香港智能產品大賽」中，有公司以其最新款的 T5 手機為參賽作品

論點：「T5 手機性能出眾」

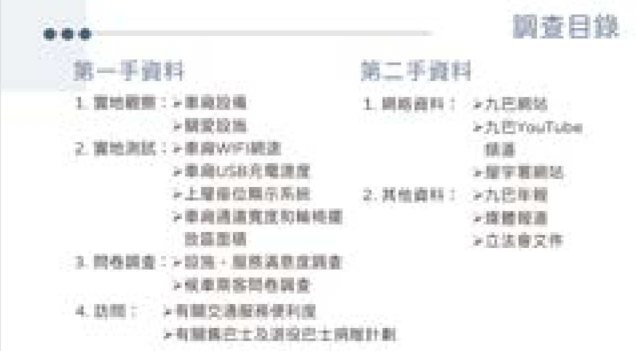
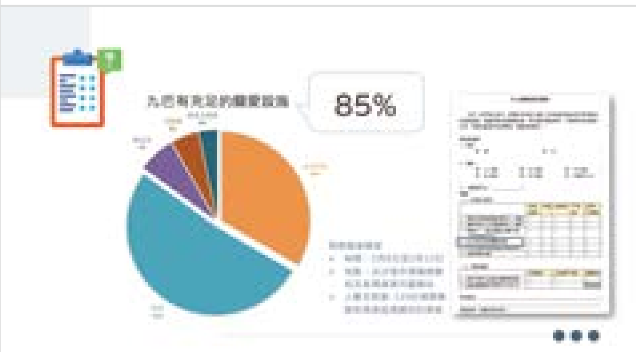
論據	錯誤原因和改正
全新 T5 手機畫面出眾，是所有型號中電池續航能力最強的一款，擁有最強的效能表現，而且防濺、耐水、防塵。	

1.3 搜集資料注意事項

第一手資料

類別	注意事項
實地觀察	• 所拍攝照片須能為論點提供有力證據。例如要證明屋邨清潔，相片需要展示出屋邨清潔的景象。 • 注意拍攝時的光線及拍攝效果，以免影像模糊不清，削弱證明的力度。 • 切勿在禁止拍攝的地點拍照。 • 切忌從網絡下載圖片代替。一經發現，會以證據不足處理。 • 記錄實地觀察的時間及地點。
問卷調查	• 設計問題的時候，需要注意問題的針對性及效度。 • 最少需要完成二十份或以上的問卷。 • 在簡報中需要展示問卷樣本及問卷調查日期、地點、成功訪談人數。 • 切忌自行揑造數據。
訪談	• 最少要搜集三個受訪者的意見。 • 避免以家人為訪談對象，因為會降低可信度。 • 記下訪談的時間及地點，可以用錄音或文字記錄訪談內容。 • 不建議在報告時播放錄音，以免佔用報告時間。
測試	• 可利用智能手機的應用程式量度溫度或噪音分貝等。 • 可錄下測試片段以作記錄，擷取最重要的片段，製成動態圖片，以便報告時能直接在簡報中播放，時間不宜太長。 • 記錄測試的時間、地點及所用的工具。
體驗	可以錄下親身體驗片段 (記下時間及地點)，擷取最重要的片段，製成動態圖片，以便報告時能直接在簡報中播放，時間不宜太長。

1.4 專題報告簡報製作指引

<table>
<tr><th>簡報示例</th><th>注意事項</th></tr>
<tr><td>
</td><td>製作調查目錄，展示調查方法、具體內容及資料來源</td></tr>
<tr><td>
</td><td>必須要有明確的中心論點和分論點，但不宜在簡報中出現「中心論點」和「分論點」字樣，應將其轉化為報告的內容大綱。</td></tr>
<tr><td>
</td><td>展示實地拍攝的照片或影片：
1. 註明照片 / 影片的拍攝日期、時間和地點
2. 如有需要，放大細節</td></tr>
<tr><td>
</td><td>引用二手資料時：
1. 註明資料來源
2. 如有需要，標示重點內容</td></tr>
<tr><td>
</td><td>展示問卷調查結果：
1. 註明問卷調查的日期、時間、地點及成功訪談人數
2. 以百分比及圖表的形式呈現問卷結果
3. 可以展示問卷</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>簡報示例</th><th>注意事項</th></tr>
<tr><td>


</td><td>

測試：

記錄測試的日期、時間、地點、使用的工具及結果

</td></tr>
<tr><td>


</td><td>

實地觀察：

1. 記錄觀察的日期、時間及地點
2. 展示用於記錄觀察結果的照片、影片或記錄表

</td></tr>
<tr><td>


</td><td>

訪談：

1. 展示訪談詳情，如日期、時間、地點、人數、對象等
2. 概述訪談結果

</td></tr>
<tr><td>


</td><td>

總結：

概括分論點，重申中心論點

</td></tr>
</table>

2 報告演練

2.1 內容重點及要求



2.2 口頭報告演練評級參考



報告演練評級參考



開場白

1.背景交代不清楚
2.條理不清
3.措詞不配合場合
4.時間過短或過長

主體

1.東拉西扯，論據薄弱，欠說服力
2.主線模糊，脈絡不清，結構不完整
3.能運用輔助工具，但效果不理想
4.時間過短或過長

身體語言

與觀眾沒有眼神接觸，表情僵硬，小動作多



語言技巧

1.語速太快或太慢，停頓過多且不自然，影響溝通
2.語調單一呆板
3.聲音細小，聲音模糊不清

結束

1.總結與主題無關，條理不清
2.時間過短或過長

語言特徵

1.措詞不配合身份，語氣不恰當
2.詞語和句子多不符合普通話規範，方言特徵明顯
3.句式簡單、重複，表達不能成段
4.語音失誤多，影響溝通；表達不流暢

語言功能

沒有使用論證方法完成任務

2.3 口頭報告的致命傷

1. 對題目理解錯誤	沒有釐清題目要求，辛苦搜集回來的資料全部白費。
2. 虛構資料	沒有進行實地調查，把網上找來的資料東拼西湊；虛構訪談統計數據 / 結果。
3.「讀稿」而非「報告」	把內容全部寫在簡報上，然後照著唸。
4. 表達不成段	報告時話語不連貫、停頓過多，或者只能以詞語或句子來表達。
5. 普通話不達標	普通話語音錯誤多，方言特徵明顯，影響溝通。
6. 時間不足 / 超時	報告時間不足，予人準備不足之感。 報告超時，則影響整體進度，不能完成報告。

單元介紹

寫作單元

能寫作各種專業事務紀實文書

GCCH413A

1 學習目標

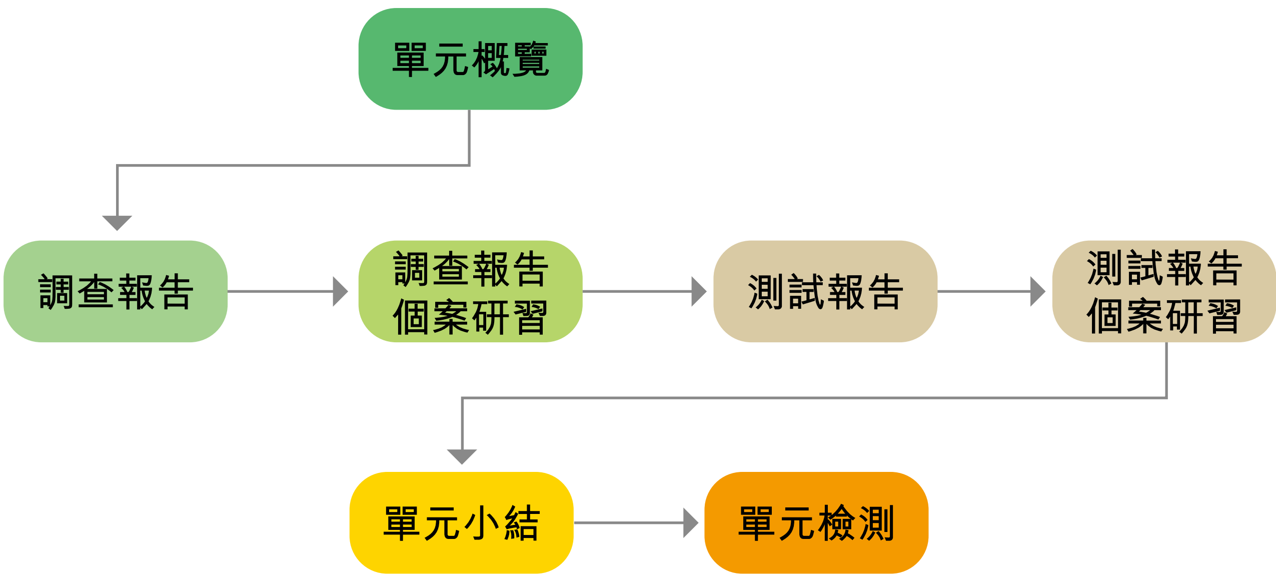
GCCH413A 是資歷架構通用能力中的一個寫作能力單元（第四級），學生完成本單元後，能夠：

- 整理、分析資料，並針對問題，作出合理的解釋，提出具體的建議。
- 針對情景與寫作對象，靈活運用與調整寫作策略，撰寫主旨明確、剪裁恰當、文理連貫的專題報告。

2 課程內容

專業事務文書包括業務報告、專題報告、計劃書和建議書等，適用於各種公司 / 機構業務，可以總結業務、研究問題、規劃未來發展等等。本單元以專題報告為主。

本單元通過以下課題，幫助學生逐步達到預期學習成果：





第五課 單元概覽

學習成果

完成本課，你可以：

1 認識專題報告的特點和應用

2 掌握專題報告的寫作策略

3 對專題報告的內容和結構有整體的認識

1 專題報告的特點和應用

專題報告是就某個專項，以嚴謹的方法進行分析，然後作出總結和提出建議的一種文體，例如推動政府施行新政策，或促進公司產品改良等，由於專業性強，內容客觀，結構嚴謹，因此對特定讀者有一定影響力。撰寫專題報告常用的語言功能包括陳述、比較、解釋、總結和建議。本單元以調查報告和測試報告為主要學習內容。

1.1 調查報告

機構或團體針對各種民生現況或公眾健康的議題，進行調查，收集各方的意見，整理成數據後，對問題進行深入探究和分析，總結問題所在，最後提出建議。

例子

綠色和平發布的調查報告



（資料來源：綠色和平）

1.2 測試報告

為了提升產品表現或保障公眾安全及利益，公司 / 機構會對指定產品進行測試。測試結束之後，把結果加以整理和分析，總結後提出建議。

例子

消費者委員會發布的測試報告



1.3 報告的應用

調查報告和測試報告的內容都非常廣泛，專業性強，而且與日常生活或工作密切相關。高質量的報告有助於提升讀者對大眾議題的認識，幫助讀者在選擇產品時做出更明智的決定，或幫助公司 / 機構在決策時作出更準確的判斷。

請討論以下報告在日常生活或工作的應用。

1.3.1 調查報告

http://hk.hongcitydaily.com

示例一：《亞太區健康早餐調查報告》

【四成港人沒有吃早餐習慣】

（香江快訊 / 記者 田俊）香江營養品公司於今年 2 月在亞太區 11 個國家及地區，進行「早餐態度及習慣」調查。結果發現只有六成港人每天吃早餐，在亞太區排名落後。報告提醒香港人不吃早餐會增加患上糖尿病、心臟病、高血脂、胃癌等疾病的風險。報告特別指出兒童處於成長期，早餐需要吸收更多的蛋白質、維他命及礦物質方能均衡營養，促進發育。

示例二：《樓奴指數調查》

【港人「樓奴指數」45.5 分接近紅線】

（香江快訊 / 記者田俊）公屋聯會今日公布「香港樓奴指數」調查結果。調查以 100 分為滿分，受訪者需自評是否屬於「樓奴」。結果發現港人平均得分為 45.5 分。當中近三成人自評 50 分或以上，15% 自評 76 至 100 分。聯會認為指數已接近紅線，若指數再上升，反映社會矛盾加劇，因此促請政府回應市民住屋訴求，建議政府應先增加出租公屋供應。

1. 以上兩份報告分別提供了甚麼資訊？

示例一 ____________________	示例二 ____________________

2. 兩份報告的目標對象是誰？報告內容與目標對象有甚麼關係？

示例一 ____________________	示例二 ____________________

3. 機構 / 團體發布報告的目的何在？

示例二 ____________________	示例二 ____________________

1.3.2 測試報告

示例三



8,034 帖子數　29,4 萬 粉絲人數　318 追蹤中

強哥團購

理工宅男 / 數碼達人

搜羅最前端、最熱門、最實用的數碼科技產品。
立即追蹤，優惠不錯過

年度最佳藍牙耳機推薦

藍牙耳機越來越受歡迎，但買一個好用又實惠的藍牙耳機卻並非易事。本文將對比市面常見的 13 款藍牙耳機，從技術規格、連線穩定度、音效品質、操作簡易度、電池續航力等方面進行測評，結合親身試用體驗，推薦三款最值得入手的藍牙耳機。

示例四



7,562 帖子數　36,5 萬 粉絲人數　4621 追蹤中

老爹實驗室

獨立自媒體 / 民間測評人

不接廣告、不接贊助
追求安全和真相，守護下一代

兒童防曬霜測評報告

兒童處於生長發育期，皮膚屏障功能尚不完善，對外界的刺激非常敏感，因此應選用溫和的防曬霜。老爹團隊委託官方認可的第三方檢測機構，對 26 個國內外兒童防曬霜品牌進行測試，從防曬霜的成分、防曬性能、防水性能以及使用感受四方面作出評測，為家長選購兒童防曬品提供參考依據。

1. 以上兩份報告分別提供了甚麼資訊？

示例三 ________________________　示例四 ________________________

2. 兩份報告的目標對象是誰？報告內容與目標對象有甚麼關係？

示例三 ________________________　示例四 ________________________

3. 機構 / 團體發布報告的目的何在？

示例三 ________________________　示例四 ________________________

2 專題報告的寫作策略

專題報告就相關問題和現象進行深入的探討，要確保報告的質量，以下幾個元素是關鍵所在。

目標明確
- 閱讀對象明確，寫作目的清晰

結構嚴密
- 各部分內容緊密相連，層層相扣

高階思維
- 能做出準確判斷，包括確定問題所在、查找原因、總結問題等，並能提出針對性的建議

表達清晰
- 遣詞用字以平實客觀、簡明清晰為佳
- 靈活應用詞彙，強化表達效果

重點突出
- 靈活運用各種語言功能，包括：陳述、比較、解釋、總結、建議等，突出內容重點

2.1 目標明確

閱讀對象

報告的價值在於能夠幫助目標讀者作出更佳的決策，所以內容必須針對閱讀對象的實際需要，提供決策依據，例如公司內部的產品改良報告可以為研發新產品提供參考，面向大眾的電子產品安全報告可以為市民提供選購或使用建議。此外，寫作風格、遣詞造句以及內容詳略，都需要根據目標對象的特點（如既有知識、學歷等）加以調整。例如面對一般市民大眾，應避免使用艱深晦澀的專業用語；而面對專業人士，準確使用專業用語，用專業原理解釋問題，才能和目標讀者達成有效溝通，取得信任。

調查 / 測試目的

調查 / 測試目的主導了報告的分析角度和建議方向。
調查報告和測試報告均涉及大量的數據和資訊，怎樣從龐雜的資料中提取相關訊息，作出有意義的分析，取決於對調查 / 測試目的的掌握。調查 / 測試目的是報告內容的聚焦點，統領了報告的所有內容，將報告連結成一個有機的整體。

2.2 結構嚴謹

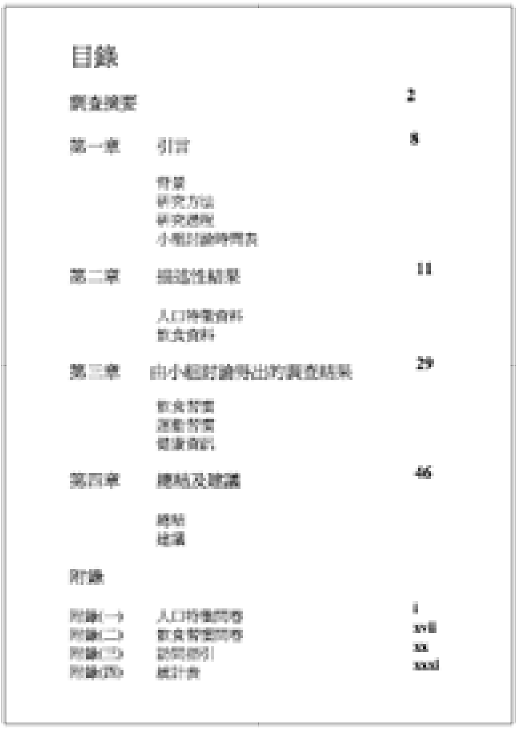
請先閱讀以下《香港人的飲食和運動習慣定質調查》報告的首兩頁內容，了解報告的結構，並完成練習。


THE UNIVERSITY OF HONG KONG
SOCIAL SCIENCES RESEARCH CENTRE

香港人的飲食和運動習慣
定質調查

主要報告

衛生署
中央健康教育組


目錄

調查撮要		2
第一章	引言 背景 研究方法 研究過程 小組討論時間表	8
第二章	描述性結果 人口特徵資料 飲食資料	11
第三章	由小組討論得出的調查結果 飲食習慣 運動習慣 健康資訊	29
第四章	總結及建議 總結 建議	46
附錄		
附錄(一)	人口特徵問卷	i
附錄(二)	飲食習慣問卷	xvii
附錄(三)	訪問指引	xx
附錄(四)	統計表	xxxi

報告的結構	內容
封面	▶ 又稱標題頁或扉頁； ▶ 開宗明義，列出報告主題、負責部門或負責人姓名、日期等資料。
答 ______________	▶ 順序列出報告中所包含的項目，例如章節名稱、附錄。
答 ______________	▶ 即引言、結果分析、總結及建議的撮寫。
答 引言	▶ 調查 / 測試______________ 交代報告的撰寫背景和原因。
	▶ 調查 / 測試______________ 敍述報告收集資料的方法和範圍； 闡明評測標準或取樣原則。
答 調查 / 測試________	▶ 陳述數據； ▶ 比較分析各項資料； ▶ 結合相關資料，解釋調查 / 測試結果，並提供理據加以論證。
答 ______________	▶ 歸納內容重點。
答 ______________	▶ 根據調查結果，提出改善建議。
附錄	▶ 載有受訪者資料和調查 / 測試數據。

2.3 高階思維

專題報告需要將大量的數據和複雜的資料加以整合，然後為讀者展示出互相關聯、清晰而有意義的內容，因此需要進行高階思維，過程如下：

發現問題
- 觀察
- 理解
- 比較
- 判斷

解釋問題
- 推理
- 論證

總結問題
- 綜合

解決問題
- 解難
- 創意

練習一

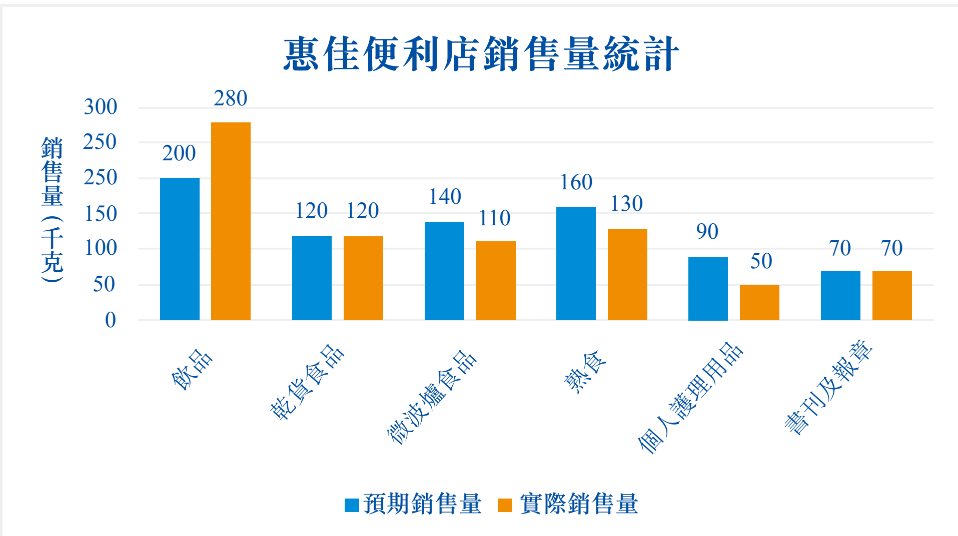
活動一：請先仔細閱讀惠佳便利店銷售量統計圖，再討論以下問題，然後派代表匯報討論結果。

1. 從統計圖中可看到惠佳便利店的銷售情況如何？

答 ______________________________

2. 為甚麼會出現這些情況？

答 ______________________________



活動二：請細閱以下兩組有關惠佳便利店的資料，再結合銷售量統計圖，對銷售情況作出解釋，然後派代表匯報討論結果。

情景甲

背景：

旺角西洋菜南街附近藥房及小吃店林立，吸引了不少遊客到訪。惠佳便利店本月（7 月）在該區新開了一間分店，店長仔細統計了當月的銷售量，發現部分貨品的銷售量與預期* 有所出入，他希望找出原因，擬訂下個月的入貨量。

* 預期銷售量：參考其他分店銷售量擬定。

情景乙

背景：

惠佳便利店本月（4 月）在機場禁區內新開了一間分店，店長仔細統計了本月的銷售量，發現部分貨品的銷售量與預期 * 有所出入，他希望找出原因，擬訂下個月的入貨量。

* 預期銷售量：參考其他分店銷售量擬定。

練習二

香江職業健康協會為了向在職人士宣傳職業安全，一連五天在大型屋邨商場舉行巡迴展覽，可惜參觀人數遠遜於預期。請找出問題所在，解釋原因，總結問題，並提出改善建議。

展覽安排如下：

日期（時間）	地點
二月十四日（星期一 9:30-16:00）	觀塘秀茂坪商場 2 樓
二月十五日（星期二 9:30-16:30）	天水圍天瑞商場 1 樓
二月十六日（星期三 9:30-16:30）	沙田禾輋廣場 2 樓
二月十七日（星期四 9:30-16:30）	將軍澳尚德廣場 2 樓
二月十八日（星期五 9:30-16:30）	東涌富東廣場 1 樓

2.4 表達清晰

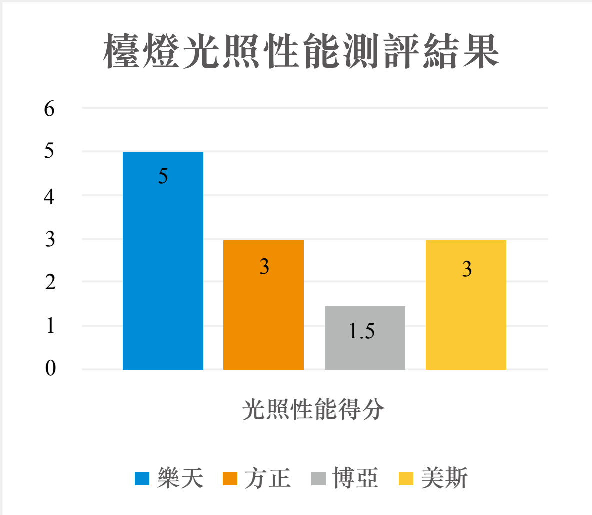
測試報告或調查報告的內容以資料和數據分析為主，因此表達應準確、客觀、簡明清晰，如能配合詞彙的靈活應用，表達效果將進一步得到提升。

2.4.1 靈活運用詞彙

測試報告或調查報告經常需要就圖表進行描述，但若每一段文字都用同樣的詞語表達，未免乏味。

任務一：請從方框中選取至少三個同義詞，替代句中劃線的詞語。

A. 敬陪末席	B. 中規中矩	C. 平分秋色
D. 獨佔鰲頭	E. 無可挑剔	F. 相形見絀
G. 旗鼓相當	H. 略遜一籌	I. 更勝一籌
J. 不相伯仲	K. 不孚眾望	L. 不負眾望
M. 差強人意	N. 可圈可點	O. 乏善可陳
P. 卓爾不群	Q. 不相上下	R. 不分上下
S. 不如人意	T. 不堪入目	U. 鶴立雞群
V. 炙手可熱	W. 不過不失	X. 平起平坐
Y. 令人失望		



編號	句式	可以替代的形容詞語（填上相應的英文字母即可）
1	在光照性能方面，樂天獲得滿分，表現**十分出色**。	
2	方正和美斯在光照性能方面位居第二，表現**一般**。	
3	博亞在光照性能方面表現**最差**，僅得1.5分。	
4	該測評中，方正和美斯表現**相若**，同得3分。	

任務二：請用其他同義詞替代以下劃線詞語。

編號	句式	可以替代的形容詞語
5	睡眠不足將直接影響工作表現，後果**嚴重**。	________________
6	適當的防曬措施對我們的健康**非常重要**。	________________。
7	調查發現，近半港人膽固醇及體重超標，情況**令人憂慮**。	________________
8	值得**關注**的是有42%受訪者表示沒有接觸過護齒資訊。	________________。

知識加油站

幾個常被誤用的成語：

1. 可圈可點

表現突出，值得嘉許，而非「值得斟酌」或「好壞參半」的意思。古人常在字句的旁邊加圓圈或點表示文句精彩或重要，因此後人用「可圈可點」指文章精彩，值得加以圈點，也引申為值得稱讚。

2. 差強人意

「差」意為「稍微、大致」，該成語用來形容某人某事還不錯，大體上還能使人滿意，而非「差勁」之意。意義相近的成語還有「差可人意」、「差適人意」等。另外注意，不要寫成「強差人意」。

3. 炙手可熱

常被誤用為「熱門」、「有人氣」的意思，例如「某人是炙手可熱的歌手」、「某新興產品炙手可熱」。然而，該成語原指「手一接觸就感到熱」，後來比喻气焰盛、權勢大，帶有貶義。

4.「不負眾望」與「不孚眾望」

負，意為「辜負」；孚，意為「符合」。
「不負眾望」指「沒有辜負大家的期望」，褒義；
「不孚眾望」表示「沒有符合大家的期望」，貶義。
一字之差，意思截然相反，使用時要留意。



2.4.2 修訂病句

以下是報告常見句式，請找出沒有語病的句子，並修正其他有語病的句子。

A 根據圖表一，展示了三款產品的性能。

B 根據圖表一的結果顯示，過去 12 個月只有 11% 的受訪者每天使用防曬產品。

C 受訪者不會每天都用防曬用品的原因是因為經常在室內，很少接觸陽光。

D 本公司產品的售價較高，比另外兩個品牌貴兩成左右。

E 比特藍牙耳機最貴，比同類產品高三成左右。

F 每天步行 10,000 步，不但能收強身健體之效，更有助減低患高血壓、高血糖和肥胖等都市病。

G 根據《科學人雜誌》發表的研究報告指出，電子產品會發出大量「藍光」。

H 若能進一步提升本軟件的防衛效能，相信能成功搶佔市場。

I 超過六成受訪者平均每日睡眠時間不足 7 小時，情況堪憂。

答 沒有語病的句子：________________________________

修訂句子：

A	圖表一展示了三款產品的性能。/ 根據圖表一，我們可了解三款產品在性能方面的表現。
答	
答	
答	
答	
答	
答	

2.5 重點突出

恰當運用語言功能，包括：陳述、比較、解釋、總結、建議，可以突出報告的內容重點，令報告的脈絡更清晰，有效提升報告的專業水平。

練習

請觀看短片，從短片中找出使用以下語言功能的例子，並各舉一例。

語言功能	說明	作用	示例（口頭回答即可）
陳述	有條理地敍述事實、描述事物或表達意見。	將事實和意見清晰地表達出來。	
比較	對比兩個或以上的資料，找出其異同的方法。	從差異中突顯某個項目的特點。	
解釋	對事物所呈現的現象或狀態，提出個人觀點，說明導致相關情況或狀態的原因和理由。**採用論證的方法進行解釋，可以加強說服力**。	對問題的出現進行深入的分析，發掘問題產生的因素，是解決問題的關鍵所在。	
總結	綜合分析結果，歸納重點。	以精簡的文句概括繁複的內容，方便目標讀者迅速掌握重點。	
建議	根據寫作目的，就解決問題提出針對性的意見。	為問題提供具體、可行的改善建議，供閱讀對象參考。	

3 預期學習成果

以下示範課文展示了調查報告和測試報告的內容和結構。為了更好地理解內容，請先看短片，掌握更多與報告主題相關的知識，然後再閱讀課文，從中找出各種語言功能的例子，同時注意專業知識如何與報告內容結合。

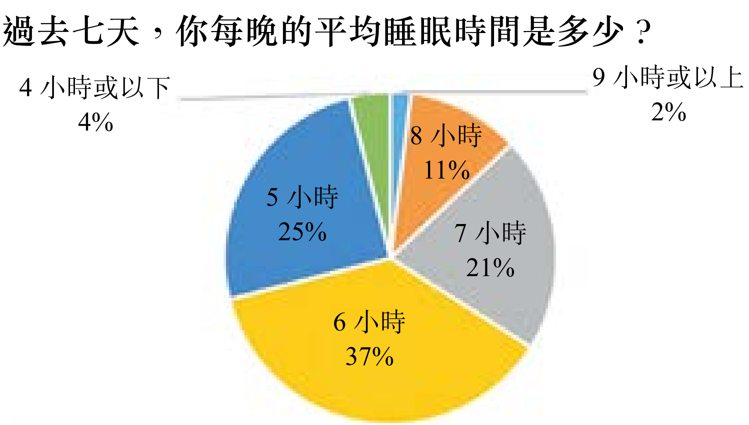
3.1 調查報告

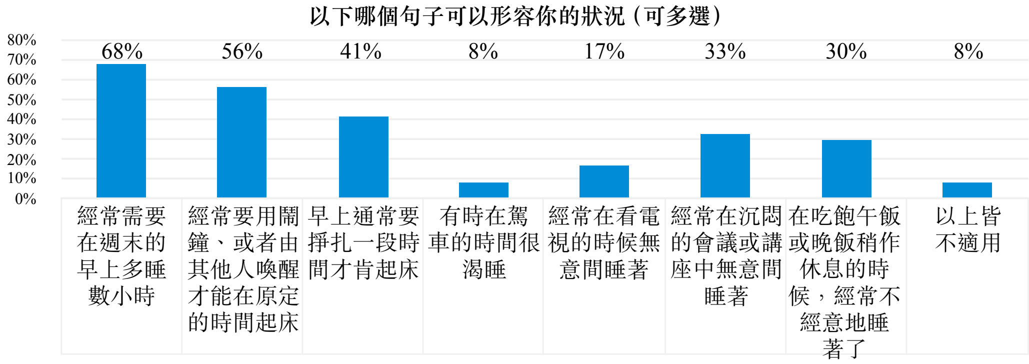
背景資料：

香江睡眠協會一向致力推動健康睡眠，會定期舉辦不同形式的活動，提高市民對睡眠健康的重視程度。該學會最近進行了一次電話訪問調查，了解在職人士的睡眠情況。報告完成後會上載到協會的網頁，供市民閱覽，希望有助喚起更多人關注睡眠健康。以下是報告內容。

睡眠小知識

《在職人士睡眠素質調查報告》

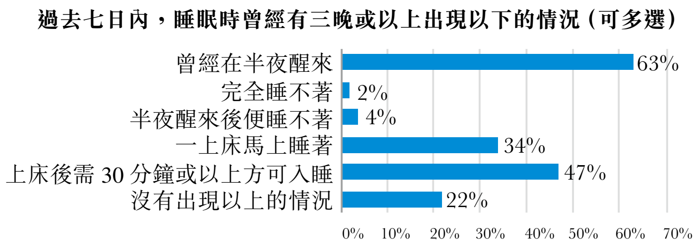
報告內容	結構及語言功能
為了解香港在職人士的睡眠情況，本會成功訪問了 735 位在不同機構工作的人員，以下是調查結果。 一、在職人士的睡眠時間  以上是關於在職人士睡眠時間的調查結果。結果顯示，平均每晚睡 6 小時的受訪者最多，比例接近四成（37%），其次是睡 5 小時的受訪者，比例達四分之一（25%）。根據美國國家睡眠基金會的建議，成年人每天的睡眠時間應該為 7 至 8 小時，可見接近七成（66%）的受訪者睡眠時間不達標，睡眠不足的情況普遍。	調查結果分析



調查引用美國心理學教授 Dr. James Maas 訂立的「睡眠不足症狀測試問題」，讓受訪者選擇可以說明自己睡眠情況的句子。只有不足一成（8%）的受訪者表示沒有一句適用，即代表睡眠時間足夠。九成以上的受訪者均出現一個或以上睡眠不足的徵狀，最多人選擇「經常需要在週末的早上多睡數小時」（68%），其次是「經常要用鬧鐘、或者由其他人喚醒才能在原定的時間起床」（56%），再次是「早上通常要掙扎一段時間才肯起床」（41%）。

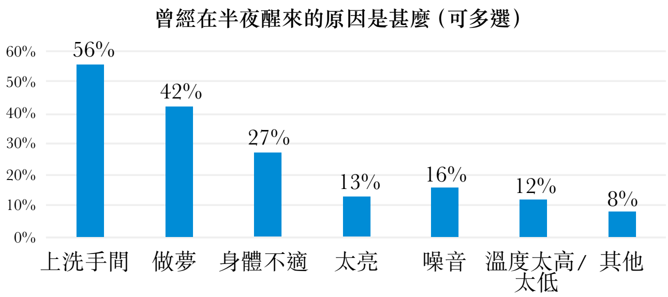
由此可見，絕大部分受訪者均面對睡眠不足的問題，這可能是由於在職人士工時過長。國際勞工組織建議的工作時數每天不應該多於 8 小時，根據資料，超過七成受訪者每天平均工作時數超過 8 小時，更有四分之一的受訪者需要經常加班工作（25.3%）。工時過長，直接導致睡眠時間不足。

二、在職人士的睡眠質量



從以上圖表我們可以了解在職人士的睡眠質量。調查發現，過去七天內，有三晚或以上曾經在半夜醒來的受訪者最多，比例為 63%；其次為上床後需 30 分鐘或以上方可入睡的受訪者，比例佔 47%；再次是一上床馬上入睡的受訪者，佔總數的 34%。只有 22% 的受訪者沒有出現以上情況，表示睡眠質量良好。由此可見，大部分受訪者在睡眠過程中都出現問題。

根據研究，健康的人一般需要 15 至 20 分鐘才會進入睡眠，因此過久才可入睡，或一上床馬上入睡都不是健康的表現。只要每星期有 3 晚睡在床上超過 30 分鐘仍未能入睡，就可能患有經常性失眠；一上床馬上入睡代表嚴重缺乏睡眠。



跟進半夜醒來的原因，主要是生理原因，最多是「上洗手間」(56%)，其次為做夢 (42%)，第三是身體不適 (27%)。其餘才是環境因素，包括噪音、光亮度和溫度。	
無中斷的睡眠才能保證睡眠質量。這是因為睡眠有固定的週期，包括非快速動眼期 (NREM) 和快速動眼期 (REM)。正常的睡眠會經歷四到五個週期，每個週期大約 90 分鐘，從非快速動眼期開始，到快速動眼期結束。就像機械的操作，有固定的模式需要跟從，中途打斷就會直接阻礙工序的完成，導致操作失效。	
睡眠週期的完整對人體非常重要。在非快速動眼期 (NREM)，我們會逐步進入深度睡眠，這段時間是修復身體極為關鍵的階段，腦垂體會釋放生長激素，刺激組織生長和肌肉修復，免疫系統也在此階段被修復。	
綜合調查結果，可知大部分受訪者睡眠不足，質量亦欠佳，不能達到健康的睡眠狀態。人的一生有三分之一的時間在睡眠中度過，充足而優質的睡眠對人生理和心理健康舉足輕重，更會直接影響工作表現。以下將從政府政策的推動和良好睡眠習慣的養成兩方面，提出針對性的建議。	總結
政策建議： 訂立標準或最高工時法例 逾七成受訪者的工時超出國際勞工組織每天最多 8 小時的建議，而且香港人每天平均要花 73 分鐘往返居所和工作地方，漫長的交通及工作時間，會減少在職人士的休息機會。政府應儘快訂立標準或最高工時法例，這不但能增加在職人士的休息時間，避免僱員出現工作過勞的情況，也有助提升僱員的職業安全健康水平，減少意外的發生。 睡眠習慣建議 1. 作息定時、睡眠充足 每日堅持同樣的時間上床和起床，久而久之就容易形成內在的生物鐘，確保睡眠週期能夠順利展開和結束。研究發現作息規律的人出現睡眠問題的機率較少。建議上床時間為晚上 10-11 時左右，起床時間為早上 6-7 時左右，確保睡眠時間有 7-8 小時。 2. 臨睡前降低藍光量 就寢前 1 小時避免觀看電子產品，如電視、手機或電腦。《科學人雜誌》發表的研究報告指出，電子產品發出大量「藍光」，「藍光」會推延人體內釋放褪黑激素的時間，而褪黑激素是一種幫助睡眠的激素。如需使用電子產品，也應該降低藍光量，例如為電子產品加裝除藍光的應用程式，或設定為夜間模式。 3. 減少睡眠期間的騷擾 超過六成受訪者在一星期內有三晚或以上會在半夜醒來，嚴重影響睡眠質量，因此應儘量減少睡眠期間的騷擾，並控制睡眠的環境，例如臨睡前少飲水，選用厚窗簾，使房間完全黑暗等，保證睡眠質量。	建議

練習

以上報告示例綜合運用了五種語言功能以提升報告的專業水平。請分析每種語言功能的作用，將代表答案的字母填到相應位置，並留意每種語言功能的應用策略，於下表選出正確的答案。

語言功能的作用

A. 概括調查結果，為下文撰寫建議做鋪墊
B. 說明分析對象及其主題
C. 藉助比較，展示調查結果，指出問題、現象、趨勢等，為進一步解釋、分析做準備
D. 針對發現的問題或情況，提供具體、可行的改善方案，體現了報告的價值所在
E. 就比較時發現的問題加以解釋並提供證據，為後文提建議作準備

結構	語言功能	作用	應用策略
調查結果分析	陳述		☐ 交代調查的內容 ☐ 列出有代表性的數據 ☐ 指出數據所代表的意義 ☐ 逐項羅列及陳述資料，巨細無遺 ☐ 陳述調查原因 / 目的 ☐ 陳述受訪者資料
	比較		☐ 比較時選取有代表性的數據，如較高或較低的數據等 ☐ 比較時，引用準確的數據 ☐ 用比較關鍵詞強調數值差距，突顯問題 ☐ 使用差數或倍數體現產品間的差異 ☐ 按由強到弱或由弱到強的順序概括
	解釋		☐ 就調查所發現的問題 / 情況解釋原因 ☐ 解釋時援引證據證明 ☐ 解釋調查原因
總結	總結		☐ 詳細說明調查結果的原因 ☐ 概述調查所發現的問題 / 情況 ☐ 針對目標對象及調查目的，提出建議方向 ☐ 補充前文未來得及交代的新觀點
建議	建議		☐ 提出解決方案或改善意見 ☐ 交代具體方法，顯示建議可行 ☐ 簡介預期好處，增強說服力 ☐ 說明建議的原因 ☐ 點列式寫作，言簡意賅 ☐ 使用小標題，重點突出，條理清晰

3.2 測試報告

背景資料：

電腦及網絡安全日益受到重視，公眾對防毒軟件的需求也日益增加，然而佳樂電子科技公司推出的防毒軟件，銷量卻持續下降。管理層遂決定改良公司產品。研發部將公司的王牌產品與市場上另外兩個主要競爭產品（麥菲和賽克）進行比較測試，全面考量三款產品的性能表現，務求取長補短，為公司產品提出改良建議。以下是報告內容。

防毒
小知識

《防毒軟件測試報告》

報告內容	結構及語言功能
為提升本公司防毒軟件的效能，研發部將公司的王牌產品與市場上另外兩個主要競爭產品（麥菲和賽克）進行比較測試，全面考量三款產品的性能表現。以下是測試結果。	測試結果分析

測試 1 ：運作速度

測試項目	安裝軟件前	安裝軟件後		
		佳樂	麥菲	賽克
啟動電腦所需時間	28.4 秒	42.6 秒 時間增幅 ≈50%	35.5 秒 時間增幅 ≈25%	31.2 秒 時間增幅 ≈10%
掃描電腦所用時間	NA	4 分 30 秒	2 分 18 秒	1 分 12 秒
評分		★★	★★★	★★★★

根據以上測試結果，我們可以知道三款產品在運作速度方面的表現。其中以賽克的表現最為理想，得 4 分；麥菲表現不過不失，得 3 分，佳樂則乏善可陳，僅得 2 分。

首先，在啟動電腦所需時間方面，賽克表現最好，安裝軟件後時間增幅僅 10%；麥菲表現亦算理想，增時 25%，本公司產品開機延時問題最嚴重，與原開機時間相比增幅達 50%。究其原因，與本公司產品的「無線網絡自動檢測」功能有關。該測試在每次啟動電腦時會自動進行，因而加長了啟動電腦的時間。

其次，在掃描電腦所需時間方面，賽克再次拔得頭籌，平均只用 1 分 12 秒，麥菲速度稍慢，平均耗時 2 分 18 秒，而本公司產品掃描速度最慢，平均用時 4 分 30 秒，幾乎是賽克的 4 倍。本公司速度最慢是因為僅支援本地掃描，掃描時要先將樣本放入內存，在本地數據庫中逐一比對和檢測。反觀賽克和麥菲，都採用雲安全技術，支援雲掃描，將樣本上傳至雲端後由雲端計算和掃描，速度極快。而表現最好的賽克，還獨具智慧掃描（iChecker）技術，自動略過上次掃描後沒有修改過的檔案，即只掃描新檔案和近期修改過的檔案，因此掃描速度最快。

測試 2 ：防衛效能			
測試項目	佳樂	麥菲	賽克
網絡防衛成功率	86.7%	99.6%	98.4%
實時保護誤判率	2%	0.33%	8%
評分	★★	★★★★★	★★★

根據以上測試結果，我們可以看到各防毒軟件的防衛效能。麥菲防衛成功率高，誤判率低，表現最為理想，獲滿分；賽克防衛能力強但誤判率高，獲 3 分；佳樂誤判率較低，但防衛能力弱，僅得 2 分。 網絡防衛方面，麥菲表現最好，能偵測到 99.6% 的病毒；賽克能偵測到 98.4% 的病毒；本公司只偵測到 86.7% 的病毒，表現欠佳，原因主要在於本公司的病毒掃描引擎過於單一，只有特徵碼掃描，雖然準確率較高，但不能辨別新種病毒，在病毒快速變種及新病毒不斷產生的情況下，難以保證防衛效果。 反觀麥菲，它的表現最為突出，主要因為它採用多重殺毒引擎，包括雲安全和主動防禦技術。前者可以即時通過設在雲端的服務中樞對客戶端進行監測，採集、分析並處理病毒；後者通過主動分析代碼的邏輯結構及行為特徵，判斷其是否為惡意程式，從而能夠防禦未知病毒，因此防衛效能最佳。 其次，在實時保護誤判率方面，麥菲的表現非常出色，只出現 0.33% 的失誤；本公司的誤判率為 2% ，表現亦不錯；賽克的表現則未如理想，誤判率高達 8% 。本公司產品使用傳統的特徵碼掃描，逐一比對病毒碼，因此誤判率相對較低。賽克主要依賴主動防禦技術，一旦發現程式有可疑則立即攔截，因此誤判率較高。麥菲也採用主動防禦技術，同時還應用了沙箱設計，當發現可疑程式時，可在虛擬環境中讓其充分運行，直至確定該程式是病毒時才將其停止，因此能有效減少誤判。	
綜合以上分析，麥菲的表現最突出，尤其在防衛性能方面表現優異，取得 8 分的成績。賽克總分 7 分，排名第二，它在運作速度方面獨佔優勢；本公司產品在兩個測試項目的表現都不如人意，以 4 分的成績敬陪末席。 經測評，發現本公司產品的不足之處主要體現在以下幾方面： 1. 啟動電腦時間過長，掃描電腦所用時間較長，未能令人滿意。 2. 網絡防衛成功率偏低，實時保護誤判率略高。	總結
為吸引消費者購買本公司的新一代防毒軟件，以下將就運作速度及防衛效能兩方面，提出改良建議。 **一、提升運作速度** 開機速度可以說是使用者對於軟件運作速度的第一印象，而測試結果顯示，安裝本公司產品後啟動電腦的時間過長，因此建議將部分常駐功能如「無線網絡自動檢測」改為自選功能，縮短開機時間，博得用家好感。此外，開發類似智慧掃描（iChecker）的技術，自動略過安全檔案，進一步加快掃描速度。	建議

二、提升防衛效能

依賴特徵碼掃描的單一防衛系統已經落後，建議公司採用多重防衛技術。

首先，採用雲安全技術。因其依靠龐大的網絡服務，即時採集、分析以及處理可疑檔案，保證病毒資料庫即時更新，可以成功阻截或查殺新發現的病毒。而且由於 90% 以上的安全檢測計算由雲端伺服器承擔，因此可以降低對使用者電腦的資源佔用，對電腦運作速度的影響較小，為用家帶來更好的使用體驗。在引入雲掃描機制的同時，建議保留本地掃描。雲掃描的速度雖快，但必須在聯網時才能使用，若不聯網則失去保護效力，因此建議結合本地掃描一起使用，在兼顧掃描速度的同時，為用家提供全方位的保護。

其次，採用主動防禦技術，通過主動分析代碼的邏輯結構及行為特徵，及時發現未知病毒，提升網絡保衛成功率。

第三，新增沙箱技術，為未能判斷是否帶病毒的可疑檔案提供安全的虛擬試驗環境，彌補主動防禦技術可能誤判的不足，減少誤報情況出現。



練習

以上報告示例綜合運用了五種語言功能以提升報告的專業水平。請分析每種語言功能的作用，將代表答案的字母填到相應位置，並留意每種語言功能的應用策略，於下表選出正確的答案。

語言功能的作用

A. 概括測試結果，為下文撰寫建議做鋪墊
B. 說明分析對象及其主題
C. 藉助比較，展示測試結果，指出問題、現象、趨勢等，為進一步解釋、分析做準備
D. 針對發現的問題或情況，提供具體、可行的改善方案，體現了報告的價值所在
E. 就比較時發現的問題加以解釋並提供證據，為後文提建議作準備

結構	語言功能	作用	應用策略
測試結果分析	陳述		☐ 表明資料來源 ☐ 交代測試對象及測試項目 ☐ 陳述測試原因 / 目的
	比較		☐ 逐項羅列及比較資料，巨細無遺 ☐ 選取有代表性的數據進行比較，如總分、平均分、表現最好 / 最差的樣本數據等 ☐ 比較時，引用準確的數據 ☐ 使用差數或倍數體現產品間的差異 ☐ 按由強到弱或由弱到強的順序概括
	解釋		☐ 就測試中發現的問題 / 情況，解釋原因 ☐ 解釋時援引證據證明 ☐ 解釋測試數據的獲得方法
總結	總結		☐ 詳細比較產品的優劣及差異 ☐ 概述測試對象的整體表現 ☐ 概述個別測試對象的特點 ☐ 總結公司產品的問題 ☐ 補充前文未來得及交代的新觀點
建議	建議		☐ 根據目標市場的需要，提出解決方案或改善意見 ☐ 交代具體方法，顯示建議可行 ☐ 說明建議的原因或預期好處，增強說服力 ☐ 點列式寫作，言簡意賅 ☐ 使用小標題，重點突出，條理清晰



第六課 調查報告

學習成果

完成本課後，你可以掌握調查報告的寫作策略，包括

1 陳述及比較數據，闡明情況或指出問題

2 解釋問題 / 情況出現的原因，並加以論證

3 總結內容，文字簡潔，重點清晰

4 提出具體可行的建議，具説服力

1 結果分析

結果分析是報告的主要部分，內容包括對調查結果的描述和分析。調查結果通常以圖表和數據的形式呈現，研究人員在進行分析時，需要運用高階思維，發現問題，再結合專業知識，對問題作出合理的解釋。因此，這一部分的重點在於用簡明的文字陳述調查結果，通過比較和分析，揭示數據反映的問題或情況，然後對調查結果作出解釋，並提供論據。

以下是結果分析的寫作步驟。

步驟	內容	語言功能	常用詞彙
概述主題	概括統計圖表的主題	陳述	▶ 根據……，我們可以了解…… ▶ 上圖顯示了……
分析數據	分析有代表性的數據，通過比較，指出圖表反映的問題／情況	比較	比較關鍵詞 ✔ 相比之下／超過／逾 ✔ 略／稍／遠／極／甚／大幅
解釋原因	解釋問題／情況出現的原因，並加以論證	解釋	因果關聯詞 ▶ 原因是……/ 是因為…… ▶ 究其原因 / 分析其原因，是…… ▶ 由此可見／可證明

1.1 概述主題

説明圖表所反映的主題內容是甚麼。

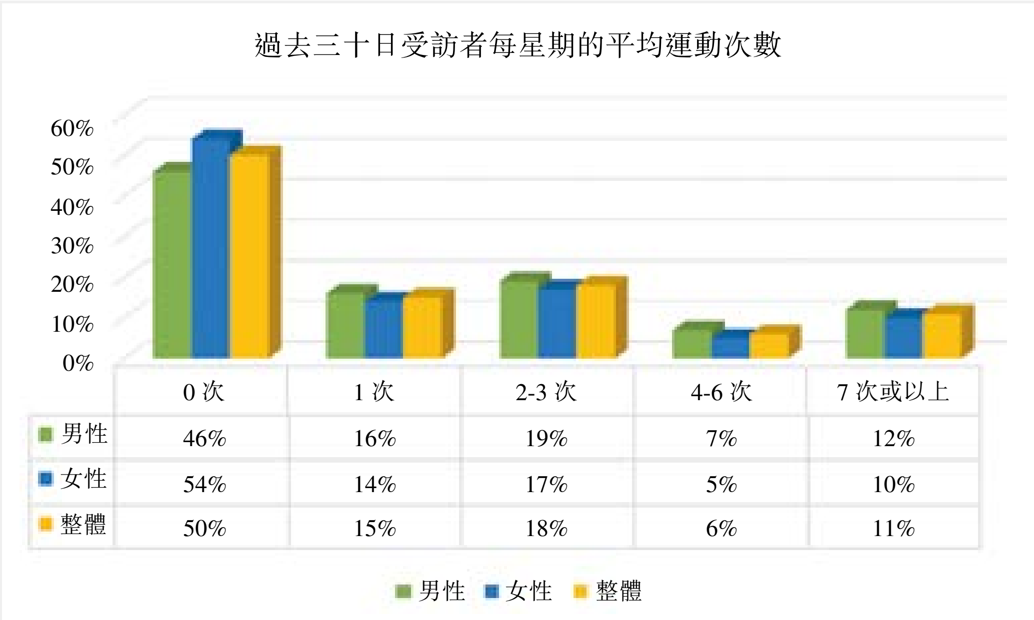
示例

1） 結合圖一、圖二及圖三，我們可以了解市民對防風措施的認識。
2） 以上圖表顯示了青少年的上網習慣。

1.2 分析數據

1.2.1 數據分析的意義

數據分析的意義在於提取重點，將調查結果由圖表轉化為有意義的文字，讓讀者對調查結果有清晰的認識。陳述時，應該選取有代表性的數據，並通過比較，突顯數據所反映的問題 / 情況。



	0 次	1 次	2-3 次	4-6 次	7 次或以上
男性	46%	16%	19%	7%	12%
女性	54%	14%	17%	5%	10%
整體	50%	15%	18%	6%	11%

小組討論：以下是調查結果的描述，能否讓你迅速掌握受訪者的運動情況？

結果發現，每星期做一次運動的人數佔 15%，做 2-3 次運動的人數為 18%，每星期運動 4-6 次的人數為 6%，每天都做運動的受訪者佔 11%，整個星期都沒有運動的受訪者佔 50%。



1.2.2 數據分析的方法

1.）選取適當數據

分析數據時毋須逐一羅列資料，需要透過仔細觀察和分析，選取有代表性的數據，然後以比較突出差異，突顯問題 / 情況。甚麼是有代表性的數據呢？有代表性的數據是指調查報告中能反應出問題 / 情況的數據。以上圖為例，由於目的不同，選取的數據便不一樣，說明如下：

情景一 《沙田區居民運動習慣調查》	**情景二** 《婦女運動習慣調查》
為提升區內居民的健康意識，沙田議會在區內進行關於運動的健康調查，調查結果將用以制定來年的重點工作項目—健康社區計劃。議會希望透過計劃，改善區內居民的健康狀況，從而為議會贏得更多居民的支持。	婦幼會進行了一項關於運動習慣的健康調查，了解女性的生活健康狀況，希望調查結果可作為政府及社會各界制定婦女政策時的參考資料。
選用數據： 這個調查要了解的是沙田區居民的運動習慣，因此有代表性的數據是**整體**的數據。	選用數據： 這個調查主要關注的是**女性**受訪者的運動習慣，應該以**女性**的數據為焦點，並將其與其他數據作比較，以突出調查對象的情況。

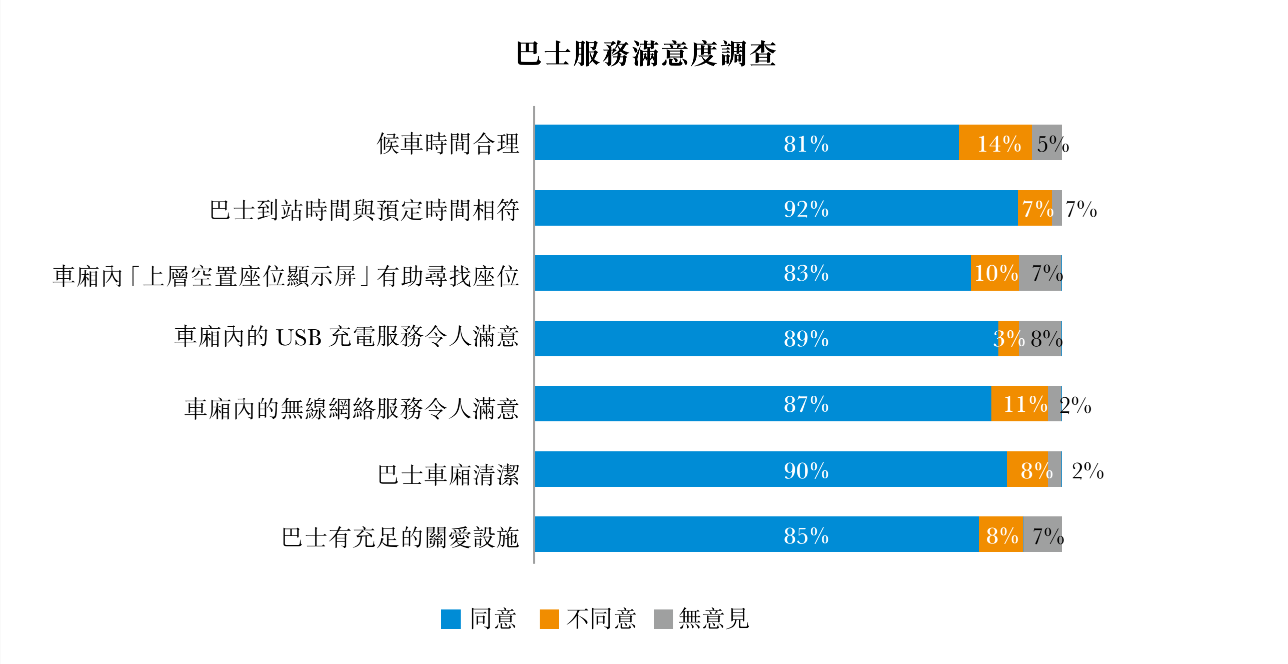
寫作練習一

請根據情景一的示例，完成情景二的數據分析。

結構	**情景一**	**情景二**
概述圖意 ▶ 概括主題	以上圖表顯示了沙田區居民在過去三十日每星期的平均運動次數。	從上圖我們可以了解受訪者的運動習慣。
分析數據 ▶ 分析有代表性的數據，通過比較，突顯問題 / 情況 ▶ 指出數據所反映的問題 / 情況	調查發現，整個星期都沒有運動的受訪者比例最高，達 50%。最少的是每天都做運動的受訪者，只有 11%。 可見，**大部分受訪者都沒有做運動的習慣**。	

2）從整體情況到個別項目

從整體情況着手，根據選項內容將其分類，再根據數據分佈特點，概括普遍情況或趨勢，並選有代表性的數據為例子說明。



選取數據的步驟：

i. 選項間的關係：屬於同一類，都是與巴士服務有關的正面描述。

ii. 根據數據分佈特點概括情況：同意的都超過 80%。

iii. 選取有代表性的數據為例：比例最高的兩個數據，即「巴士到站時間與預定時間相符」(92%) 及「巴士車廂清潔」(90%)

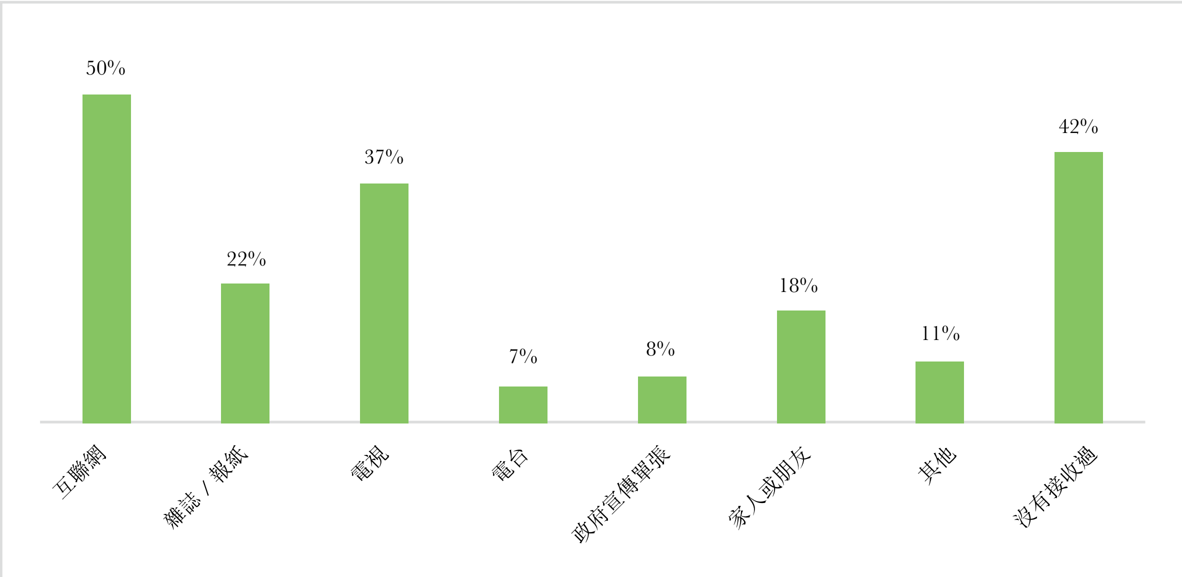
示例：

概述圖意	從上圖，我們可以了解乘客對巴士服務的滿意程度。
分析數據	超過八成的乘客都對巴士服務感到滿意，每個項目的滿意度均高達 80% 以上。其中「巴士到站時間與預定時間相符」及「巴士車廂清潔」的表現最為突出，滿意度分別高達 92% 及 90%。由此看來，巴士服務普遍得到乘客的肯定。

寫作練習二

請根據上圖的示例，完成以下分析。

接收登革熱資訊的渠道



思考問題：

i. 選項間的關係：以上選項可以分為幾類？
ii. 根據數據分佈特點概括情況：不同類別的數據各自反映出甚麼情況？
iii. 選取有代表性的數據為例：哪些數據最能代表以上情況？

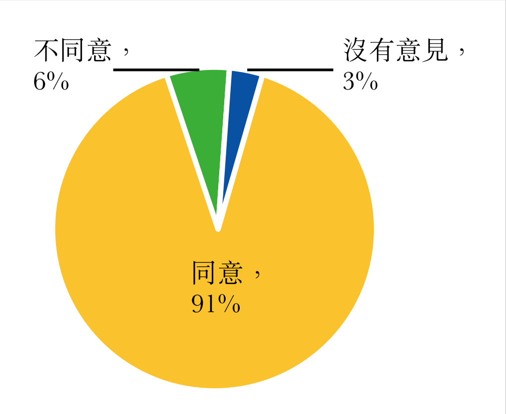
概述圖意	
分析數據	

3）結合不同圖表進一步作出分析

調查通常是圍繞一個主題進行，因此不同的圖表之間也存在著關聯，可以嘗試結合不同圖表的數據，進一步作出分析。

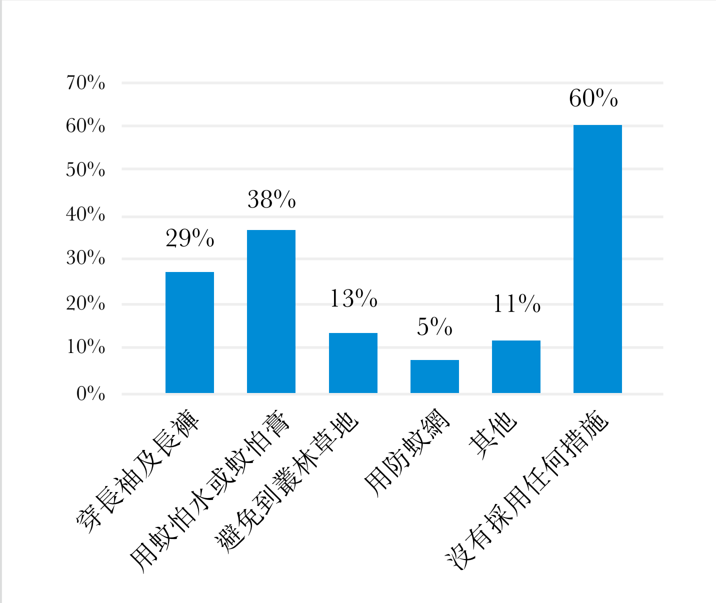
圖一：

是否同意需要做好防蚊措施預防登革熱



圖二：

過去 12 個月採取的防蚊措施（可選多項）



分析數據的步驟：

i. 找出兩圖的關係：
圖一是對受訪者對預防登革熱的態度
圖二是他們的實際行為

ii. 將各圖的選項分類：
圖一主要是同意或不同意採取預防措施的比例
圖二是採取具體措施和沒有採取措施的比例

iii. 結合兩圖的內容，選取有代表性的數據，指出問題 / 情況：
圖一：同意採取預防措施的比例非常高，有 91%
圖二：沒有採取具體措施的比例達到五分之三，有 60%
反映問題：受訪者危機意識不足，不知道登革熱可以導致嚴重後果

示例

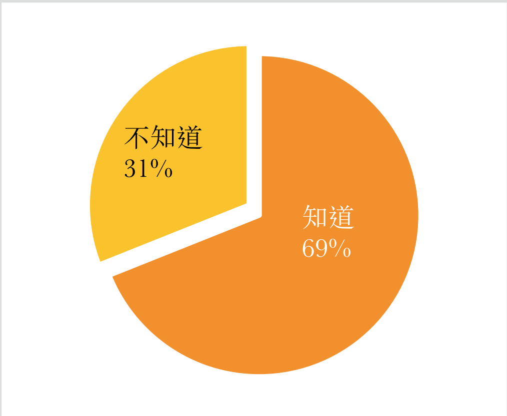
概述圖意	結合圖一及圖二，我們可以了解到市民對預防登革熱的態度。
分析數據	由圖一可見，超過九成（91%）的受訪者同意要做好防蚊措施，但實際上高達 60% 的受訪者並沒有採取任何防蚊的措施。由此可見，大部分受訪者危機認識不足，不知道登革熱可以導致嚴重後果。

寫作練習三

結合以下圖表進行分析。

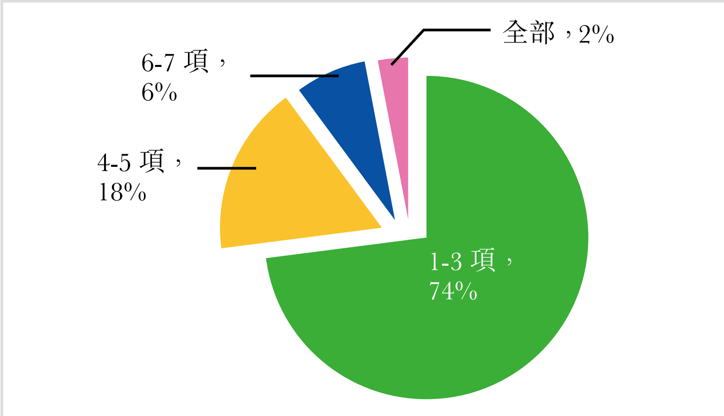
圖一：

你知道甚麼是營養標籤嗎？



圖二：

受訪者正確說出「1+7」營養資料的比例



思考問題：

i. 找出兩圖的關係；
ii. 將各圖的選項分類；
iii. 結合兩圖的內容，選取有代表性的數據，指出問題 / 情況。

概述圖意	
分析數據	

1.3 解釋原因

發現問題後，接下來就需要深入進行分析，解釋原因，為解決問題或改善情況提供依據。解釋時需要採用論證的方法，以論據支持觀點，加強說服力。解釋的步驟如下：

1. 指出導致問題 / 情況出現的關鍵原因，提出個人觀點
2. 找出相關證據
3. 將論證過程用文字表述出來

論據通常來自調查的背景資料、相關的調查結果、專業團體的研究報告、訪問或新聞報導等，亦可結合生活經驗，作出補充。以下是情景一《沙田區居民運動習慣調查》的受訪者資料：

就業情況	人數	百分比
行政及專業人員	186	12.4%
文職及服務人員	475	31.7%
勞動工人	576	38.4%
學生	23	1.5%
全職主婦	204	13.6%
待業	36	2.4%
合計	1500	100.0%

每天平均工時	人數	百分比
5 小時以下	49	4.0%
5 至 7 小時	225	18.2%
8 小時至 10 小時	623	50.4%
10 小時至 12 小時	186	15.0%
12 小時以上	154	12.4%
合計	1237	100.0%

根據以上資料，可以解釋「受訪者都沒有運動習慣」的原因。請根據資料，將以下內容補充完整。解釋時應善用因果關聯詞展示邏輯關係，增強說服力。

▶ 就調查發現的問題 / 情況，提出個人觀點	沙田居民運動量不足，達不到健康生活習慣的基本要求，主要原因是________。
▶ 援引證據證明	由於大部分受訪者（_____）均為在職人士，而平均每天工時為 8 小時或以上的受訪者比例高達______，工作時間比較長，在身心疲憊的情況下，運動意欲自然較低，因此較難保持運動的習慣。

寫作練習

請根據情景二《婦女運動習慣調查》的參考資料，解釋「女性比男性更疏於運動」的原因。

參考資料：婦女事務委員會「香港的女性及男性如何理解婦女在家庭、職場及社會的地位」調查結果（節錄）

1.3 調查發現實際上經常分擔各類家務的依然是以女性偏多。綜合兩組數據顯示，社會上不論男女，仍普遍認為家務應由女性負責。值得注意的是，即使在女性當中，也只有52.3% 認同男性應做更多家務，反映「女主內」觀念仍然濃厚。

1.4 照顧小孩方面，過半女性同意男性應更多參與照顧小孩的工作（51.2%），但對此表示認同的男性只有 43.0%。調查同時發現，負責照顧孩子起居生活的女性超過七成（70.6%），反映社會仍普遍認為照顧小孩的任務應由女性負責。

▶ 就調查發現的問題，提出個人觀點	女性比男性運動意欲低，____________________，她們往往____________________。
▶ 援引證據證明	根據婦女事務委員會對女性家庭角色進行的調查結果，____。

1.4 綜合練習

以下是《營養標籤閱讀習慣調查報告》，請先閱讀背景、調查結果及參考資料，再完成結果分析。

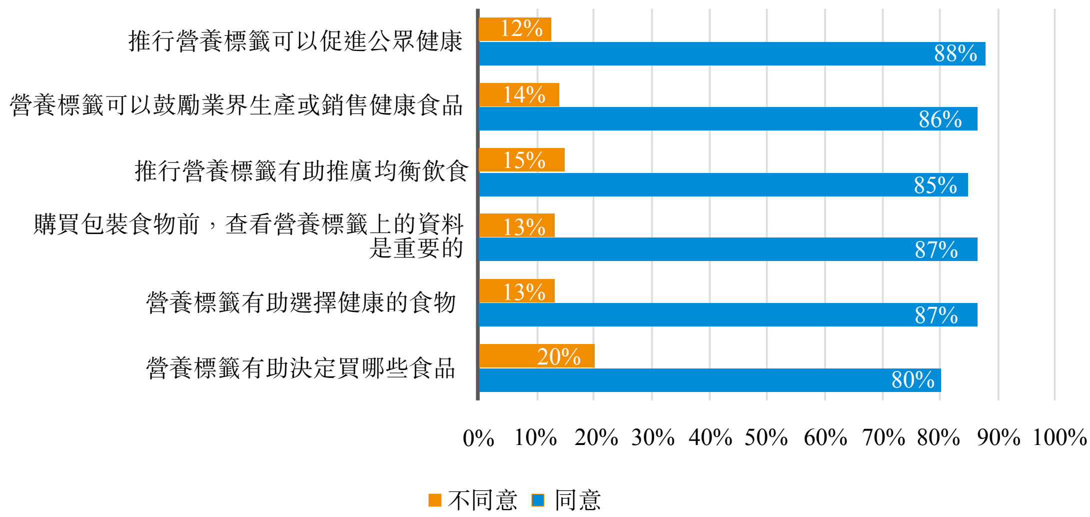
背景資料：

香江營養師協會是由營養師組成的專業團體，旨在為公共健康作出貢獻。為了幫助政府完善營養標籤制度，提升市民對營養標籤的認識，香江營養師協會進行了一次訪問調查，了解市民閱讀營養標籤的習慣。調查成功訪問了 2690 名 18 至 64 歲的的香港居民，調查結果將會向公眾發表。

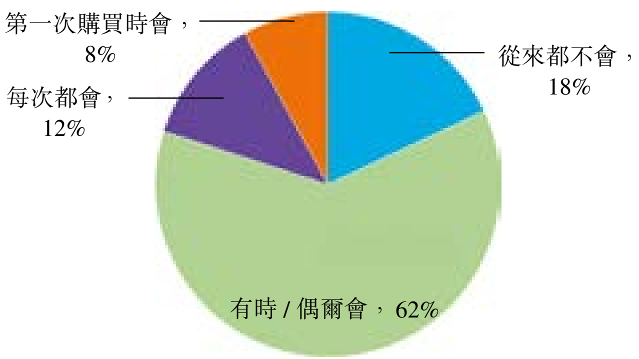
1.4.1 營養標籤的使用情況

調查結果

圖一：你是否同意以下對營養標籤的描述？



圖二：選購包裝食物或飲品時會否查看營養標籤？



參考資料

資料一　新聞報導

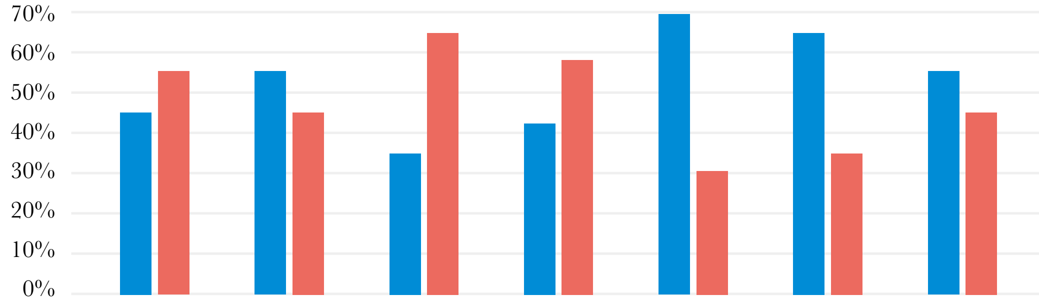
http://hk.hongcitydaily.com

香城新聞　**即時新聞**

【本報訊】從 2010 年 7 月起，預先包裝的食物必須標示能量和七種指定營養素（1+7），即蛋白質、碳水化合物、總脂肪、飽和脂肪酸、反式脂肪酸、鈉和糖的資料。營養資料標籤制度可幫助消費者在選擇食物時提供參考，以便作出正確選擇，確保均衡飲食和身體健康。消費者可比較不同的食物，並根據個人膳食需要作出選擇，例如糖尿病患者可查看有關食物的糖含量，以了解是否符合醫生或營養師的膳食建議。

資料二：受訪者對營養標籤中 7 種營養素的認知程度調查

調查員讀出營養素對人體的影響，請受訪者判斷是否正確。



	蛋白質	總脂肪	飽和脂肪	反式脂肪	碳水化合物	糖	鈉
答案正確	45%	55%	35%	42%	69%	65%	55%
答案錯誤	55%	45%	65%	58%	31%	35%	45%

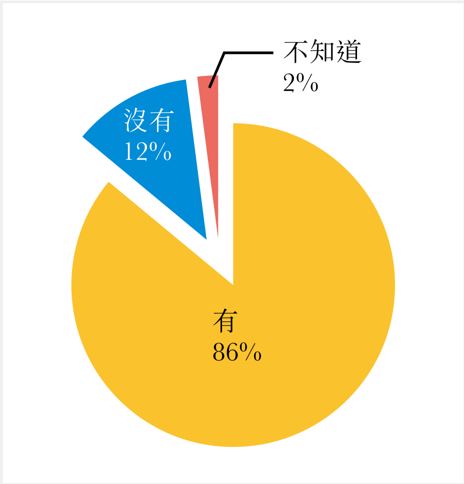
結果分析

<table>
<tr><th colspan="2">寫作指引</th><th>寫作內容</th></tr>
<tr><td colspan="2">概述主題</td><td>根據以上圖表，我們可以了解到營養標籤的使用情況。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">分析數據
提示：
1. 先看整體，歸納出普遍情況
2. 列出兩至三個數據作為例子
3. 明確指出數據反映的問題</td><td>圖一有代表性的數據</td><td>調查中包括六句對營養標籤的正面描述，同意率全部超過____。其中接近____受訪者____營養標籤有助促進公眾健康（88%），能幫助他們選擇健康的食物（87%），並認可閱讀營養標籤的重要性（87%）。可見絕大部分受訪者對營養標籤制度的態度都非常____。</td></tr>
<tr><td>圖二有代表性的數據</td><td>________________
____
____
________________</td></tr>
<tr><td rowspan="2">解釋原因
提示：
1. 結合不同圖表，找出其中的問題
2. 從參考資料中，選取適合的資料，分析問題原因，並提供論據</td><td>提出個人觀點</td><td>雖然大部分受訪者對營養標籤持推行正面態度，也同意營養標籤對選擇健康食品有幫助，但在實際生活中應用的人並不多，這是因為受訪者________________。</td></tr>
<tr><td>援引證據證明</td><td>據資料二，只有__________和____有較多人認識，分別有____和____的受訪者可以正確回答相關問題。其餘五種營養素的相關資訊，只有______________的受訪者能作出正確判斷。因為受訪者對營養素認識不足，不知道如何運用營養標籤判斷所購食品是否健康，因此在購買包裝食物前，便不會閱讀營養標籤。</td></tr>
</table>

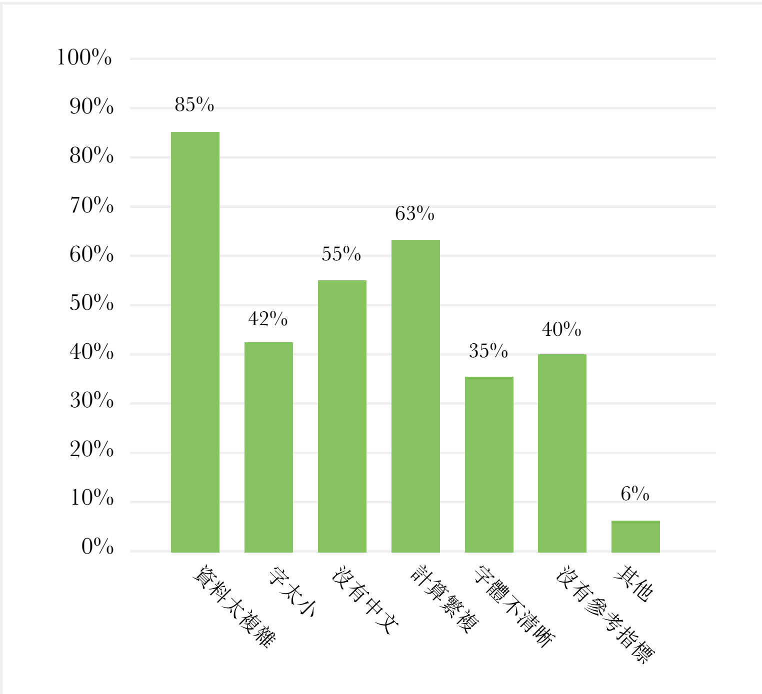
1.4.2 市民閱讀營養標籤時碰到的問題

調查結果

圖三：閱讀營養標籤時有沒有碰到困難？



圖四：閱讀營養標籤時碰到甚麼問題？（可選多項）



參考資料

資料三：營養標籤例子

A 品牌餅乾

Nutrition Information	
Typical Values	Per100g
Energy 1995	KJ
Energy 475	kcal
Protein	5.5g
Total fat - Saturated fat - Trans fat	19.8g 11.1g 1.0g
Carbohydrates - Sugars	67.7g 29.2g
Dietary Fibre	2.0g
Sodium	520mg

B 品牌餅乾

Nutrition Information 營養資料	
Servings Per Package/ 每包裝所含 食用分量數目： 5 Servings Size/ 食用分量： 3 pieces (30g)/ 3 塊 (30g)	
Per Servings/ 每食用分量	
Energy/ 能量 （916KJ/ 千焦）	218kcal/ 千卡
Protein/ 蛋白質	5.5g/ 克
Total fat/ 總脂肪 - Saturated fat/ 飽和脂肪 - Trans fat/ 反式脂肪	8g/ 克 3.5g/ 克 0g/ 克
Carbohydrates/ 碳水化合物 - Sugars/ 糖	31g/ 克 1g/ 克
Sodium/ 鈉	365mg/ 毫克

乾脆麵

Energy	466 kcal
Protein	11.4g
Total Fat	18.7g
Cholesterol	0mg
Total Carbohydrates	63.1g
Sodium	2112mg
Calcium	31mg
Vitamin C	34.8mg
Vitamin E	11mg
Vitamin B3	6.1mg
Vitamin B6	1.6mg
Vitamin B2	0.68mg
Vitamin B1	0.58mg
Vitamin A	328ug RE
Vitamin B12	1.0ug
Iron	7.4mg

果汁



蛋卷



結果分析

寫作指引		寫作內容
概述主題		根據以上圖表，我們可以了解到＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿。
分析數據 提示： 先看整體，歸納出普遍情況	找出圖三有代表性的數據	＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
解釋原因 提示： 1. 先看整體，歸納出普遍情況：圖四是圖三的延伸，為受訪者看營養標籤時碰到的具體困難	找出圖四有代表性的數據	＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
	提出個人觀點	受訪者未能在標籤上迅速掌握所需資料，主要是因為＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿。
2. 列出有代表性的數據作為例子 3. 從參考資料中，選取適合的資料，分析問題原因，並提供論據。根據資料三，比較營養標籤的展現形式，例如內容、計算分量、語言等 4. 結合生活經驗，作出推論	援引證據證明	＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

2 總結

在一份報告中，總結部分用以概括前文的主要發現，同時為後文撰寫建議作準備，因此有承上啟下的作用。總結時應回應調查目的，內容上無需重複對數據的具體分析，語句以簡短精煉為佳。

重點	內容	常用詞彙
概括問題	針對各項調查內容，概述調查結果反映的問題 / 情況	▶ 綜上所述 ▶ 是次調查發現 ▶ 總而言之 / 總括而言 ▶ 綜觀以上結果 ▶ 綜合以上分析

根據《營養標籤閱讀習慣調查報告》的調查結果，完成總結部分：

2.1 概括調查結果反映的問題 / 情況

調查內容	相關圖表	反映的問題 / 情況
營養標籤的使用情況	圖一	大部分受訪者＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿。
	圖二	大部分受訪者＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿。
市民閱讀營養標籤時碰到的問題	圖三	絕大部分受訪者在＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿。
	圖四	＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿

2.2 整理文句，鋪排成段

寫作指引	寫作內容
▶ 恰當使用連詞，呈現邏輯關係 ▶ 按語義合併句子，表達精煉 ▶ 承上啟下，為建議部分作鋪墊	綜合以上分析可知，＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ **為了**鼓勵更多市民使用對營養標籤，以下將針對以上問題向政府提出具體建議。

3 建議

建議是就某一議題，提出自己的主張和看法。怎樣提建議更有說服力？請觀看短片回答問題。

問題 1：誰的建議最好？為甚麼？

☐ 小美	☐ 阿強	☐ 小慧

問題 2：如何修改另外兩人的建議？

3.1 建議的寫作策略

建議是調查報告最重要的部分，為發現的問題或情況提供具體、可行的改善方案。為了讓建議的層次更分明，寫作時可添加小標題。以下是建議部分的寫作策略：

重點	內容
針對性	**針對調查目的** 建議應該針對調查目的，提出解決或改善的意見。以《營養標籤閱讀習慣調查報告》為例，調查目的在於**完善營養標籤制度，提升市民對營養標籤的認識**，因此建議的時候可以結合調查結果，從這兩個方向作出具體建議。
	針對閱讀對象 閱讀對象不同，建議的方向和內容側重點皆有不同。以《營養標籤閱讀習慣調查報告》為例，針對市民的建議，可以是閱讀營養標籤的注意事項；針對政府的建議，重點可以是如何加強宣傳和教育。
具體可行	交代實施建議的具體步驟或方法，以顯示建議可行。
說明原因或成效	說明提出建議的原因，或簡述實施建議帶來的好處，以顯示建議的合理性及必要性，增強說服力。

練習

請根據《營養標籤閱讀習慣調查報告》的調查結果，擬定建議方向：

問題／情況	________________ ________________ ________________	絕大部分受訪者在 ________________ ________________ ________________
原因	受訪者對營養素的認知不足，未能將營養標籤與健康生活連結起來。	________________ ________________ ________________
建議方向	加強宣傳教育，提升市民對營養素的認知，讓市民掌握營養標籤的應用方法。	________________ ________________ ________________
回應調查目的	提升市民對營養標籤的認識。	幫助政府完善營養標籤制度。



3.2 綜合練習

根據《營養標籤閱讀習慣調查報告》的調查結果，參考示例，完成建議部分的內容。

3.2.1 加強宣傳教育

寫作指引	寫作內容
建議 ▶ 針對問題 / 情況，逐一作出建議 ▶ 建議具體可行 ▶ 建議的原因 / 好處 ▶ 善用小標題	鑒於大部分受訪者未養成查看營養標籤的習慣，建議政府從不同層面加強宣傳教育，提升市民對營養素的認知，讓市民掌握營養標籤的應用方法。具體措施如下： 1. 學校教育 將相關概念加入教學內容，例如在小學常識科中教授小朋友各種營養素對身體的影響，還有如何閱讀營養標籤。亦可設計一些不同程度的教材套，提供給中、小學老師使用。 在學校舉辦有關營養標籤的比賽，例如宣傳營養標籤海報設計比賽、短片創作比賽或校際問答比賽，通過不同的比賽，學生可以主動學習，掌握營養素的相關知識，從小養成查看營養標籤的習慣，亦可以有效影響家庭其他成員。

3.2.2 完善營養標籤的規定

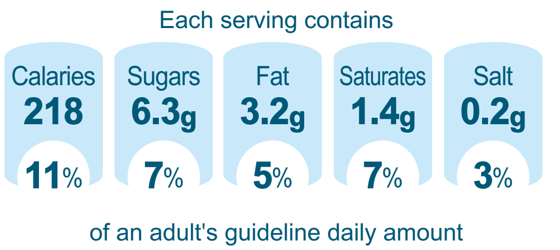
資料四：食物安全中心－營養標籤格式規定

- 內容：必須標示的營養為 1+7（即能量加 7 種核心營養素），也可自願標示其他營養素
- 單位：
  - 能量值－容許以千卡或千焦標示
  - 營養素含量－以克、毫克或微克標示
- 分量：
  - 以每 100 克（或每 100 毫升）的食物標示；或
  - 以每一包裝食物標示（若包裝只含單一個 食用分量）；或
  - 以每一食用分量來標示（必須以克或毫升 量化一個食用分量及提供包裝內食用分量數目）
- 位置：營養標籤須於包裝上當眼位置展示
- 加上適當的標題（如「營養標籤」、「營養資料」、「營養成分」等）
- 形式：
  - 營養資料必須以表列形式分行列出
  - 標籤大小、字體大小及營養素的排列次序，均沒有特別規定
- 語言：中文 / 英文 / 中英並用

資料五：海外地區營養標籤標示方法舉例

1. 「每日建議攝取量」營養標籤

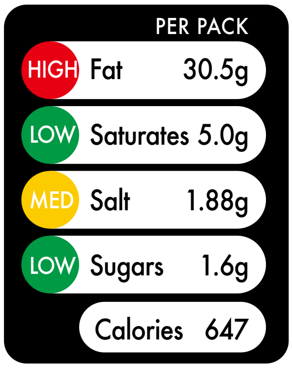
此標籤方式是標示食物每一食用分量所含的能量和主要營養素，佔一般健康人士每日所需攝取能量和營養素的百分比。



資料來源：Food Standards Agency (2010)

2. 「顏色代號」營養標籤

以紅色、黃色及綠色代表食品中營養素含量的高、中及低水平。含量水平高低的釐定是以食物標準局的準則為基礎，該準則適用於各種不同的產品類別。



資料來源：Food Standards Agency (2010)

3. 「綜合指標」營養標籤

若某種食品附有更健康選擇標籤，表示整體而言，該產品相比同類產品，其總脂肪、飽和脂肪、鈉或糖的含量較低，或是其膳食纖維或鈣含量較高。



資料來源：Singapore Health Promotion Board (2015b)。

鑒於絕大部分受訪者閱讀營養標籤時碰到困難，建議政府完善營養標籤規定，方便市民閱讀。

1. 由於政府對標籤資料內容和展示形式提供了一定的彈性，容許食物製造商根據自己的習慣標示，導致標籤出現各種各樣的內容和形式，增加消費者查看的困難。故此，建議統一規管營養標籤呈現方式，以方便市民快速掌握重點資料，具體來說，應做到以下幾點：
   i. 語言：__________
   ii. 單位：

寫作筆記



第七課 調查報告
——個案研習

學習成果

完成本課後，你可以完成調查報告的寫作，包括：

1　篩選資料，分析數據

2　總結內容，突出重點

3　提出針對性建議

4　寫作時目標明確，結構嚴密，條理清晰，文字簡潔

資料冊

研習材料包括資料冊和寫作練習冊兩部分，請配合使用完成報告練習。



1.1 第一章——引言

1.1.1 背景及目的

皮膚癌是最常見的癌症，本港發病數字急遽增加，十年間增幅近 50%，成為本港十大常見的癌症之一。醫學界的研究顯示只要做足防曬措施，可減低 80% 患上皮膚癌的風險。香江防癌協會於 12 月 7 日至 18 日進行了一次大規模的電話訪問，了解市民的防曬習慣，以及對防曬產品的認知。下文將闡析相關調查結果，並以此為據，為市民提供防曬建議，幫助市民有效預防皮膚癌。

1.1.2 調查方法

本調查以電話訪問形式進行，每次訪問時間平均為 10 分鐘。調查對象為 18 歲或以上的香港居民。訪問員一共致電 1600 名符合資格的香港居民，其中 1124 位願意接受訪問，完訪率達到 70%。

1.1.3 調查方向

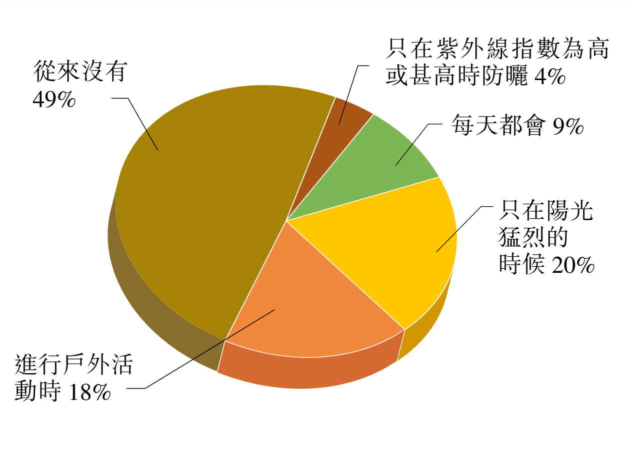
本報告將結合是次調查所得，從以下兩個方向，分析調查結果：

- 市民的防曬習慣
- 市民對防曬產品的認知

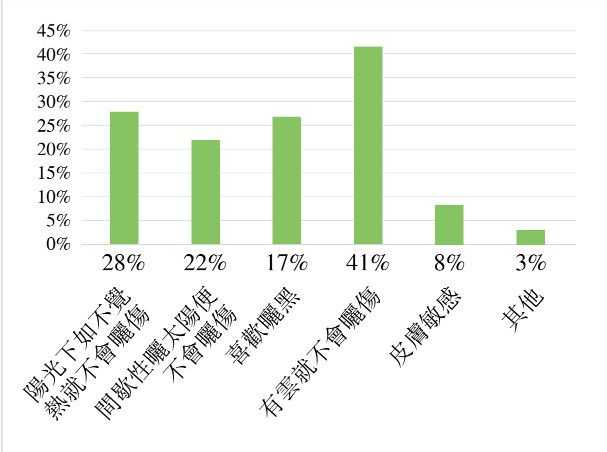
1.2 第二章——調查結果

1.2.1 市民的防曬習慣

圖一：過去 12 個月，你在甚麼情況下會採取防曬措施？

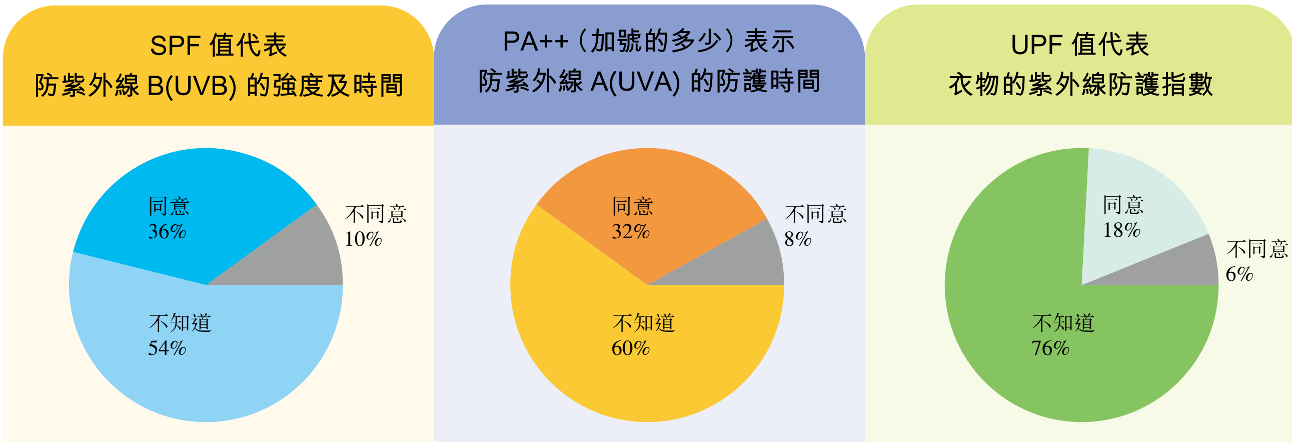


圖二：不採取防曬措施的原因（可選多項）

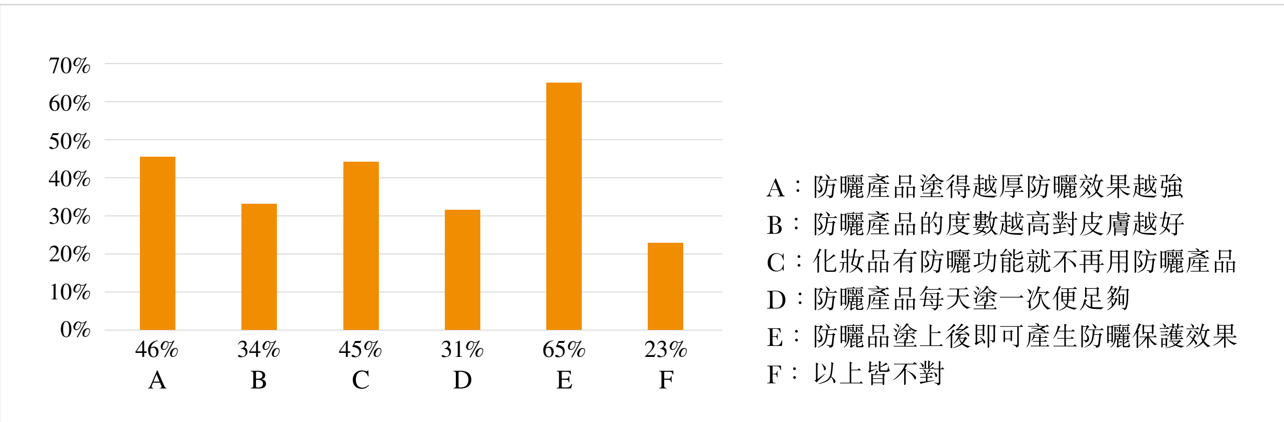


1.2.2 市民對防曬產品的認知

圖三：請問你是否同意下列有關防曬產品的句子？



圖四：你認為以下哪個句子是對的（可選多項）



1.3 參考資料

資料一：新聞報導

http://hk.hongcitydaily.com

香 香城新聞 即時新聞

根據世界衛生組織的數據顯示，皮膚癌在全球常見癌症中排在第五位，而陽光中的紫外線是導致皮膚癌的主要原因。皮膚癌可分為兩大類，分別是非黑色素瘤皮膚癌及黑色素瘤皮膚癌，前者的死亡率約為 2.3% ，而後者的死亡率約為 54% 。

醫學界的研究顯示，只要連續暴曬 3 次並形成水泡，日後出現可致命黑色素瘤皮膚癌的相對風險增加 3.8 倍。防止皮膚曬傷，可減低八成患皮膚癌的風險。研究亦指出紫外線對皮膚的損害是累積性的， 80% 由陽光導致的皮膚損傷在 18 歲前已形成，因此防曬的習慣應從小開始，一歲以下嬰兒更不應直接曝露在陽光之下。

資料二：陽光的主要成分

太陽放射出來的光線根據波長可分成紅外線、可見光及紫外線等，其中紫外線的能量最大，能穿越大氣層，對人體造成傷害。

紫外線可根據其能量或波長分為紫外線 A 、 B 、 C 三類。由於所有紫外線 C 和大部分紫外線 B 會被大氣層所吸收，因此到達地面的紫外線大多是紫外線 A 和小部分紫外線 B 。

紫外線的特徵（ 1 納米 = 0.000000001 米或 $1x10^{-9}$ 米）

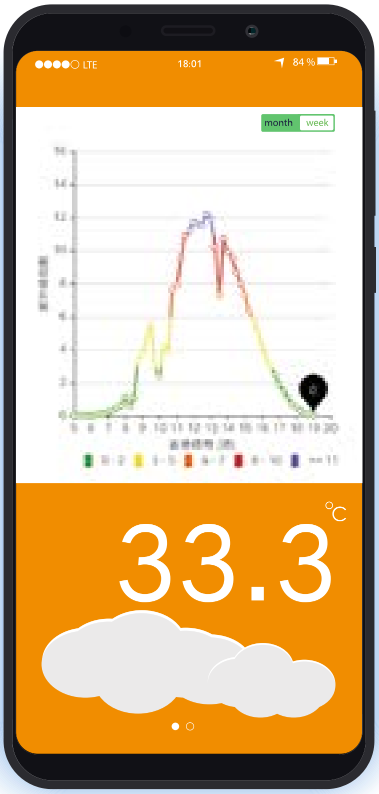
特徵	紫外線 A（UVA）	紫外線 B（UVB）	紫外線 C（UVC）
到達地面的數量	超過 98%	不足 2%	幾乎零
對皮膚的傷害	有很強的穿透力，可以直達肌膚的真皮層，破壞彈性纖維和膠原蛋白纖維，將皮膚曬黑，有可能導致皮膚癌。	中等穿透力，可穿透表皮到達真皮表面，可使皮膚出現紅斑、炎症等光損傷，是皮膚曬傷的根源，也是引致皮膚癌的主要原因之一。	穿透能力最弱，只到皮膚的角質層，且絕大部分被大氣阻留，所以不會對人體皮膚產生危害。

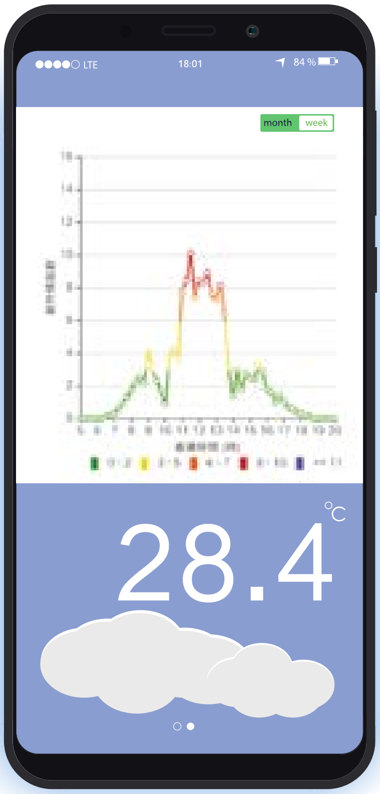
資料三：紫外線指數與曝曬級數

世界衞生組織把紫外線指數從低（綠色）至極高（紫色）分為下列幾種曝曬級數：

紫外線指數	曝曬級數	雲量	曬傷時限	防曬措施
0 – 2	低	大雨至陰天	------	不需要
3 – 5	中等	陰到密雲	------	需要
6 – 7	高	密雲至裂雲	30 分鐘內	需要
8 – 10	甚高	裂雲至疏雲	20 分鐘內	非常需要
≥ 11	極高	疏雲至無雲	15 分鐘內	非常需要

資料四：香港天文台實時紫外線觀測舉例





香港天文台提供的防曬資訊：

- 高達 80% 的太陽紫外線能穿透稀薄的雲層。
- 紫外線不會令皮膚有灼熱的感覺，但仍然會曬傷皮膚。在陽光下我們感覺到的熱力是來自太陽的紅外線而非紫外線。

資料五：防曬用品說明

三大防曬指數

1. SPF

「SPF」(Sun Protection Factor)，為防曬功能的指標。SPF 數值代表該防曬品在 UVB 的照射下保護肌膚不被曬紅、曬傷的時間。例如假設你的皮膚在陽光下曝曬 10 分鐘便會被曬傷，塗上 SPF 15 的防曬乳霜，便能有效防護 150 分鐘而不被曬傷。另外 SPF 越高，可以阻擋越多陽光，但沒有產品能 100% 阻擋陽光：

SPF 數值	阻擋陽光	適用場合
SPF 15	93%	開車或坐在窗邊
SPF 30	97%	出外逛街
SPF 50	98%	進行戶外活動

2. PA

「PA」(ProtectionUVA），為 UVA 防護標準，強度以「+」來表示，一個「+」表示有效防護時間約 2-4 小時，多一個「+」表示有效防護時間延長。

- PA+ 代表輕度防曬（有效時間 2-4 小時）
- PA++ 代表中度防曬（有效時間 4-8 小時）
- PA+++ 代表高度防曬（有效時間 8 小時以上）
- 目前最高防曬標準 PA++++，有效防護時間 16 小時。

3.UPF

「UPF」(Ultraviolet Protection Factor）是衣料的防曬指數，是用來量度其防禦紫外線的能力。UPF 指數表示衣料對紫外線 A 和紫外線 B 的防護能力，這與防曬系數 SPF 只量度對紫外線 B 的防護能力有所不同，例如一件 UPF 為 50 的衣料只會讓五十分之一的紫外線穿過，換句話說，該衣料阻擋了五十分之四十九或 98% 的紫外線。

資料六：皮膚醫生訪問節錄

- 化妝品主要用以遮瑕，並非防曬。
- 防曬產品的度數越高，其質地亦相對較稠，較易阻塞毛孔，會妨礙皮膚的正常分泌與呼吸。
- 塗上太厚的防曬產品，除了無助加強防曬效果外，反而會增加毛孔阻塞及長暗瘡的機會，部分油脂分泌較多的人士更可能會有毛囊炎。每個部位使用半茶匙份量的防曬產品已經足夠。
- 即便是防水型防曬霜，也只是在一定程度上保持遇水後的功效，在游泳或擦汗之後，防曬產品就會失效。
- 防曬產品中的有效成分需要約 15 至 30 分鐘才能滲透至皮膚的角質表層，才能發揮長時間的保護效果。
- 大部分的皮膚癌發生在臉部、頸部、前臂和手背等部位。



2 寫作練習冊

情景

香江防癌協會成立於 1978 年，目標是推動及統籌各項抗癌工作。為了幫助市民有效預防皮膚癌，協會進行了一次電話訪問調查，報告內容會向公眾發表，向市民提供防曬的建議，預防皮膚癌。

你的任務

你的上司要求你根據資料冊，撰寫《港人防曬習慣調查報告》的：

調查結果分析 → 總結 → 建議

2.1 寫作前準備

結果分析、總結和建議是報告的核心內容，在撰寫之前，應先細閱資料冊內容，對主題有具體而清晰的認識後，才能對所發現的問題做出高質量的分析並提出具體可行的建議。

練習

從資料冊的引言中找出與調查背景相關的四個要素，完成下表，並留意各要素如何影響內文的撰寫。

要素		作用
調查目的	________ ________	內文的分析、總結和建議，均須回應報告目的。
調查方向	________ ________	▶ 決定報告的主要內容； ▶ 限定分析的範圍和重點。
調查對象	________	分析調查結果時，要結合調查對象的特點。
報告的閱讀對象	________	撰寫調查結果分析及建議時，須針對目標讀者的特點及需要。

2.2 調查結果分析

撰寫調查結果分析時，應找出有代表性的數據，從而對發現的問題 / 情況加以解釋。可依據以下的步驟理清思路後，再撰寫調查結果分析。

1 從標題概括出主題

2 找出有代表性的數據

3 指出數據所反映出的問題

4 解釋問題出現的原因，並加以論證。論據通常可以從以下三個方向着手：

1. 引用相關的調查結果
2. 引用參考資料
3. 結合生活經驗



2.2.1 市民的防曬習慣

<table>
<tr><th colspan="3">整理思路</th><th colspan="2">撰寫調查結果分析</th></tr>
<tr><td></td><td>步驟一</td><td>從標題概括出主題
了解圖表的內容後，概述圖意，說明這部分的主題。</td><td>概述圖意</td><td>從圖一、圖二，我們可以了解
________________。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">圖一</td><td>步驟二</td><td>結合調查目的及參考資料，找出有代表性的數據
1. 結合參考資料，選出正確的防曬習慣：
☐ 從來不防曬（49%）
☐ 只在陽光猛烈時防曬（20%）
☐ 只在進行戶外活動時防曬（18%）
☐ 每天都防曬（9%）
☐ 只在紫外線指數為高或甚高時防曬（4%）
2. 選取最有代表性的數據，將選項分類，有需要時加總百分比：
防曬習慣
　正確：____
　錯誤：____
　　________：____
　　僅在自己認為需要時防曬：42%</td><td rowspan="2">分析數據</td><td rowspan="2">就圖一所示，
____
____
____
____
________________</td></tr>
<tr><td>步驟三</td><td>指出數據所反映的問題
以上數據反映出甚麼問題？</td></tr>
<tr><td>圖二</td><td>步驟二</td><td>結合調查目的及參考資料，找出有代表性的數據
1. 圖二是圖一的延伸，用以了解受訪者不採取防曬措施的原因。調查目的是向市民大眾提出防曬建議，了解多數人的想法，才能提出適用於大部分市民的建議，因此類似情況下，有代表性的數據通常為：
☐ 最高的 2-3 點
☐ 最低的 2-3 點
2. 選出你認為最有代表性的三個選項：
☐ 在陽光下如果不覺熱就不會曬傷
☐ 間歇性曬太陽，便不會曬傷
☐ 喜歡曬黑
☐ 有雲就不會曬傷
☐ 皮膚敏感</td><td>分析數據</td><td>根據圖二，受訪者不採取防曬措施的最主要原因是________
________________其次是
____
____
________________。
這些都是____的觀念，由此可見大部分受訪者________
____
________________。</td></tr>
</table>

整理思路			撰寫調查結果分析	
圖二	步驟三	**指出數據反映的問題** 1. 根據參考資料，以上三個觀點是否正確？ 2. 反映出甚麼問題？		
	步驟四	**就數據反映的問題，提出個人觀點，然後使用論證的方法進行解釋，加強說服力** 圖二的訪問結果，解釋了圖一受訪者不採取防曬措施的原因。結合參考資料，圍繞原因，進一步分析和闡述。 1. 導致皮膚癌的主要原因是甚麼？ 2. 雲層能否阻擋紫外線？ 3. 陽光的熱力主要來自： ☐ 紅外線 ☐ 紫外線 4. 陽光下不覺熱，是否表示不會曬傷？ 5. 間歇性曬太陽，能否減少紫外線帶來的傷害？ 6. 有哪些可能的原因讓人們喜歡曬黑？（結合生活經驗，作出推論） **就調查發現的問題 / 情況，提出個人觀點**	解釋	受訪者＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ 受訪者普遍認為，短時間暴露在陽光下或太陽光不強時，不會曬傷。事實上，導致曬傷甚或皮膚癌的主要原因是＿＿＿，而＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ 此外，＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿，因此就算在陽光下不覺得熱，也有機會曬傷。 最後，＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿，因此間歇性曬太陽，便不會曬傷的觀念是錯誤的。部分受訪者可能＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

2.2.2 市民對防曬產品的認知

請根據 2.2.1 的分析方法及步驟，完成以下分析。

撰寫調查結果分析		
概述主題		結合圖三及圖四，我們可以了解＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿。
圖三	分析數據	
圖三	解釋原因	
圖四	分析數據	
圖四	解釋原因	

2.3 總結

2.3.1 整理思路

請概述調查結果反映的問題 / 情況。

調查內容	相關圖表	反映的問題 / 情況
市民的防曬習慣	圖一	大部分受訪者____________
	圖二	大部分受訪者不採取防曬措施是因為____________
市民對防曬產品的認知	圖三	大部分受訪者____________
	圖四	____________ ____________

2.3.2 撰寫總結

根據上述的調查結果分析可知，____

____

____。

為了____________________________，以下將針對以上問題提出具體建議。

2.4 建議

需要針對問題、成因以及目標讀者，提供具體可行的建議，並要說明原因或成效，結構如下：



2.4.1 整理思路

請根據調查發現的問題，構思建議方向，並根據資料冊的參考資料，提出具體建議。

問題	建議方向	建議內容	回應調查目的
受訪者防曬意識薄弱，未有正確的防曬習慣。	____________	建立防曬習慣 • 每天防曬	幫助市民有效預防皮膚癌
受訪者對防曬產品認識不足，未能正確選購和使用防曬產品。	____________	防曬產品的選擇 正確使用防曬產品	

2.4.2 撰寫建議

根據以上構思，將下列建議補充完整。注意要寫出建議的具體內容及提出建議的原因或預期成效。

研究顯示，只要做足防曬措施，可減低 80% 患上皮膚癌的風險，因此建立良好的防曬習慣、正確選用防曬產品非常重要。下文將從防曬習慣的建立，防曬產品的選擇及使用三方面提出建議：

建立防曬習慣

1. 每天防曬
   不論晴天雨天，紫外線都無處不在，因此必須每天防曬。應每天根據天文台提供的實時紫外線觀測，採取適當的預防措施。高強度的紫外線集中在上午十點到下午四點之間，其中十二點到兩點是最高危時間，因此這段時間必須採取防曬措施。

____

____

____

____

答

防曬產品的選擇

答

正確使用防曬產品

答

研習筆記



第八課 測試報告

學習成果

完成本課後，你可以掌握測試報告的寫作策略，包括

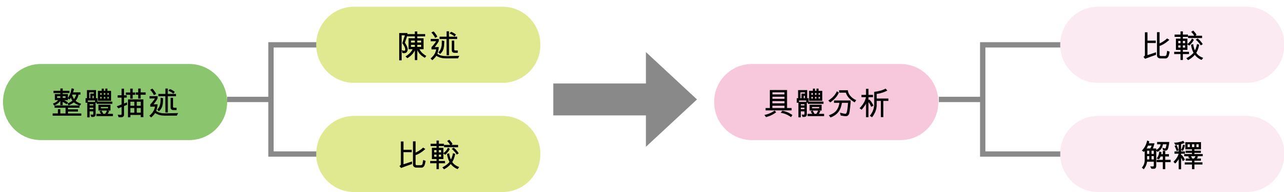
1. 陳述及比較數據，闡明情況或指出問題
2. 解釋問題 / 情況出現的原因，並加以論證
3. 總結內容，文字簡潔，重點清晰
4. 提出具體可行的建議，具說服力。

01 結果分析

結果分析是報告的主要部分，內容包括對測試結果的描述和分析。測試結果通常以圖表和數據的形式呈現，研究人員在進行分析時，需要運用高階思維，發現問題，再結合專業知識，對問題作出合理的解釋。因此，這一部分的重點在於用簡明的文字陳述測試結果，通過比較和分析，揭示數據反映的問題或情況，然後對測試結果作出解釋，並提供論據。

以下是結果分析的寫作策略。

基本結構



具體內容

結構	步驟	常用句式和詞彙
整體描述	概述主題	▶ 以上測試數據反映了…… ▶ 根據表一，我們可以了解……
	比較整體測試結果	比較關鍵詞 ▶ 相比之下 / 超過 ▶ 最 / 略 / 稍 / 遠 / 極 / 甚 / 大幅 ▶ 是……的幾倍 / 比……多幾倍
具體分析	比較各項目的測試結果，發現問題	
	解釋問題 / 情況出現的原因，並加以論證	因果關聯詞 ▶ 原因是…… / 是因為…… ▶ 因為……所以…… / 由於……因此…… ▶ 究其原因，在於…… ▶ 由此可見

1.1 整體描述

概括整體測試表現，有以下兩個主要步驟：

陳述

概述主題，說明分析的對象

比較

比較整體測試結果，呈現整體情況

- 比較時，善用比較關鍵詞強調數值差距，突顯問題

本部分旨在提取重點，讓讀者對整體測試結果有清晰的認識。

由於是整體描述，比較數據時無需逐一羅列資料，而是應選取有代表性的數據，如能概括整體情況的總分、平均分，或表現最好 / 最差的樣本數據等。

練習

請細閱以下測試報告的內容，完成練習。

情景

小巧輕便、音質媲美高級音響的隨身聽不乏捧場客。中喬科技公司為了改良旗下的隨身聽，對公司產品及另外兩款熱門隨身聽做了對比測試。以下是方便使用程度的測評結果。

測試結果

方便使用程度	中喬	平川	天仁
輕便易攜	★	★★★★	★★★★★
電池續航時間 [1]	21 小時	33 小時	62 小時
總分（5 ★為滿分）	★	★★★	★★★★★

[1] 測試方法：充滿電後，使用各產品的標配耳機，以相同音量、單曲循環模式播放指定歌曲，直到裝置電力耗盡，記錄播放音樂的時間。

小組討論：以下是測試結果的整體描述，能否讓你快速了解三款產品的整體表現？

在輕便易攜方面，中喬得分最低，僅 1 分；平川表現較好，得 4 分；表現最佳的是天仁，獲得滿分 5 分。在電池續航時間方面，中喬能連續使用 21 小時，時間最短；平川能連續使用 33 小時，續航能力居中；天仁能連續使用 62 小時，表現超群。總括而言，中喬得 1 分，平川得 3 分，天仁得 5 分。



寫作練習

請重新概括上述測試結果。

整體描述	1. 概述主題	根據以上圖表，______________________________
	2. 比較數據	三款產品中，天仁在________及________兩方面表現俱佳，拔得頭籌，獲得___分；___在兩方面的表現中規中矩，以___分名列第二，本公司產品________________________。

1.2 具體分析

就各測試項目進行分析。分析時，有以下兩個主要步驟：

比較

比較各項目測試結果，發現問題
- 比較時，通過差數或倍數體現產品間的差異

解釋

解釋問題出現的原因，並加以論證
- 指出產品表現優 / 劣的原因，提出個人觀點
- 找出相關證據
- 將論證過程用文字表述出來

以上步驟中，「解釋」旨在分析「比較」時發現的問題，說明導致差異的原因，從而為改良產品指明具體方向。解釋時應善用因果關聯詞展示邏輯關係，並提供論據，增強說服力。內容上，以解釋產品表現優 / 劣的原因為主，如遇到異常情況，亦可進一步分析。

1.2.1 解釋產品表現優 / 劣的原因

要合理解釋產品表現優 / 劣的原因，首先要找到影響測試表現的關鍵因素。

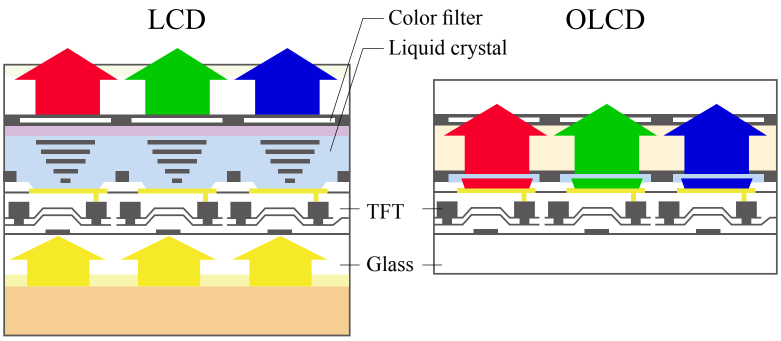
小組討論：以《隨身聽測試報告》為例，天仁在各方面均表現優異，而中喬在各方面的表現都未如理想，原因何在？請仔細閱讀參考資料，找出影響測試表現的關鍵因素，將答案填在下表的適當位置。

測試項目		影響測試表現的關鍵因素
1	輕便易攜	1）機身尺寸（受顯示屏材質影響） 2）____________________________
2	電池續航時間	1）電池容量 2）____________________________

資料一：產品基本規格

	中喬	平川	天仁
			
機身尺寸（長 × 寬 × 高）（mm）	120×55×12	100×55×10	100 × 45 × 7
機身重量	120 克	76 克	64 克
機身材質	鋁合金	塑膠	塑膠
顯示屏	彩色 LCD 屏幕	彩色 LCD 屏幕	黑白 OLED 屏幕
電池容量	320 mAh	550mAh	550 mAh

資料二：LCD 與 OLED



LCD 的像素點本身不發光，因此需要一層 LED 背光燈來做為發光源，藉以讓使用者看到顏色；OLED 屏幕的像素點本身會發光，不需要 LED 背光燈，因此相比 LCD 屏幕，耗電量更低、厚度更薄。此外，對於 OLED 屏幕而言，當一個像素是黑色時，該像素幾乎不費電，所以當屏幕在黑白模式時能極大地節約屏幕耗電量。

練習

以下是《隨身聽測試報告》方便使用程度部分的具體分析，請根據提示完成相關練習。

a. 輕便易攜

閱讀以下示例，將寫作提示部分補充完整，並在示例中圈出表示因果關係的關聯詞。

步驟	具體分析（示例）	寫作提示
比較	首先，在輕便易攜方面，中喬僅得 1 分；平川表現較好，得 4 分；天仁表現最佳，獲得 5 分滿分。	▶ 可按由____到____的順序概括（反之亦可）
解釋	本公司產品之所以表現落後，是因為體積大、機身重。中喬的尺寸為 120×55×12mm，是三款產品中最大的，且採用鋁合金材質，雖然看上去更有檔次，但因此更重，達到 120 克，重量幾乎是天仁的兩倍，所以在便攜性方面得分最低。	▶ 解釋________________表現較____的原因，並提供論據 ▶ 可通過______體現產品間的差異
	平川和天仁都採用塑料機身，但天仁在輕便方面更具優勢，原因在於它採用 OLED 屏幕，屏幕像素點本身能夠發光，無需背光燈，因而機身更薄，厚度只有 7mm，重量亦最輕，只有 64 克，因此得分最高。	▶ 解釋________________表現較____的原因，並提供證據 ＊提示問題： 兩款產品都採用塑料機身，為何重量不同？

b. 電池續航時間

根據寫作提示，仿照以上示例，將具體分析部分補充完整。

步驟	具體分析	寫作提示
比較	其次，在電池續航力方面，中喬的續航能力______，僅能連續使用____小時，平川能連續使用____小時，較中喬__________。表現最____的是天仁，擁有____小時的超長使用時間，續航能力幾乎是中喬的______。	▶ 比較各項目測試結果，發現問題
解釋	本公司產品表現欠佳的原因是其____________________，反觀平川和天仁，____________________，較中喬大接近一倍。 除了電池容量，____________也是影響續航能力的重要因素。平川與天仁最大的不同在於________，天仁採用_____屏幕，而平川採用____屏幕；天仁的屏幕是______，而平川配備______屏幕。OLED 屏幕的像素本身能發光，無需背光燈，因此______，加之天仁採用_______，最大限度地節約屏幕耗電量，因此續航能力較使用彩色 LCD 屏幕的平川更勝一籌。	▶ 解釋產品表現優 / 劣的原因 ＊提示問題： 兩款產品電池容量相同，為何續航能力不同？

1.2.2 進一步分析異常情況

一般來說，產品硬件越好，測評得分越高，然而有時也會遇到異常情況，即測評分數與產品配置不成正比，例如產品表現相差不大，分數卻有明顯差距；或產品配置不同，但分數接近。如果遇到類似情況，可結合目標市場的需要，進一步分析。

練習

以下是 120 位攝影愛好者試用三款數碼相機後給出的評分（5 分為滿分），請結合產品規格資料，嘗試就異常情況進行分析和解釋。

測試評分

	高峰	佳寧	索里
長時間攝錄功能	4	4	2
網上分享功能	1	1	2
配件	1	4	1

產品規格

	高峰	佳寧	索里
最長連續攝錄時間	2.5 小時	2 小時	1 小時
WiFi 傳輸功能	×	×	✓
預設網上分享平台	×	×	Facebook
連機附送配件	腳架、 HDMI 線	腳架、 HDMI 線、藍牙遙控器	腳架、 HDMI 線

測試項目	異常情況	分析
長時間攝錄功能	高峰的攝錄時間比佳寧長 30 分鐘，但在測試中同得 4 分。	說明 2 小時的攝錄時間對用家而言已經足夠。
網上分享功能		
配件		

1.3 綜合練習

以下是針對暖風乾衣架的測試報告，請先閱讀背景及參考資料，將 1.3.1 的結果分析示例補充完整，並完成 1.3.2 的結果分析寫作練習。

i. 測試背景

文科家電公司的暖風乾衣架銷量持續下降，該公司遂決定對自家品牌及主要競爭對手的暖風乾衣架進行測試，希望知己知彼，改良公司產品，以挽回劣勢。

通過此次測試，該公司希望：

- 了解公司產品與其他公司產品的性能差異；
- 總結公司產品的不足之處；
- 針對顧客的需要，為公司產品改良提出具體建議。

ii. 測試結果

測試一 性能測試

品牌 / 測試內容	西華	北川	文科
乾衣時間（小時）[1]	3	4.4	6.5
耗電量（千瓦 / 時）[2]	1.1	0.81	2.2
總分（5 分為滿分）	4	3	2

[1] 將相同重量（衣物沾濕後的重量為 10 公斤）及類型（一般棉質）的衣物（用相同洗衣程序清洗乾淨，以確保每件衣物水分含量相若），放入暖風乾衣架，套上外罩，以乾衣機的最佳效能乾衣，直至所有衣物烘至乾透（是次測試中，衣物乾透的定義是衣物水分含量低於 3%）。
[2] 參考 IEC 標準中計算乾衣耗電量的公式，推算烘乾每公斤衣物所使用的耗電量，單位為千瓦 / 每小時。

資料一：產品資料

測試品牌 / 內容	西華	北川	文科
負載重量	10 千克	10 千克	10 千克
功率 [1]	982 瓦	821 瓦	977 瓦
暖風機送風溫度 [2]	70°C	60°C/70°C	60°C
送風角度	30° 至 60°C 上下搖擺送風	水平橫向送風或 30° 向上送風	水平橫向送風
外罩材質	高密度滌綸布 [3]	滌綸布	滌綸布

[1] 功率與送風速度、耗電量成正比。
[2] 50~60 度屬中溫，不傷衣服，但乾衣時間較長。70 度或以上屬高溫，乾衣速度快，可有效除霉除菌，但若長時間直吹衣物，對某些面料會造成傷害。
[3] 滌綸布，即聚酯纖維，具有耐磨和耐熱的特點。密度越高，透氣度越低。

1.3.1 測試結果分析示例

結構		內容	
整體描述	陳述	根據以上圖表，我們可以了解三款產品在____________的表現。	
	比較	____在這兩方面都有不錯的表現，總分最高，得___分；____的表現中規中矩，得___分，________的性能表現不如理想，僅得___分，排名最後。	
具體分析：乾衣速度	比較	從乾衣速度來看，西華是三個測試樣本中最快的，僅需____小時，北川的乾衣時間略長，需____小時，而本公司產品乾衣速度最慢，需____小時，所用時間比西華________。	
	解釋	本公司產品表現較差的原因主要在於____________________。 公司產品的實際功率和西華相若，都在______左右，但送風溫度僅有_____，為三款產品中最低的，直接影響乾衣速度。此外，由於發熱機位於乾衣架底部，水平送風十分不利於烘乾上層衣服，此設計亦嚴重拖慢了乾衣速度。	寫作提示：解釋本公司產品表現最差的原因
		反觀西華，送風溫度高達_____，而且是三個樣本中唯一支援 30 度及 60 度向上送風的產品，令上下層衣服均勻受熱，因此乾衣效果最好。此外，_______送風的設計還可避免熱風直吹衣物，能有效保護衣物纖維，確是一個貼心的設計。	解釋最高分產品表現最好的原因
具體分析：耗電量	比較	其次，在耗電量方面，西華和北川表現相若，其中以_____表現更佳，耗電量僅為______。相比之下，________的耗電量最高，達_____。	
	解釋	本公司產品的功率與西華相若，耗電量卻更高，原因是____________________________。 反觀西華，採用____________________________，因此能節省電力消耗。	寫作提示：解釋本公司產品低分的原因

測試二 方便使用程度測試

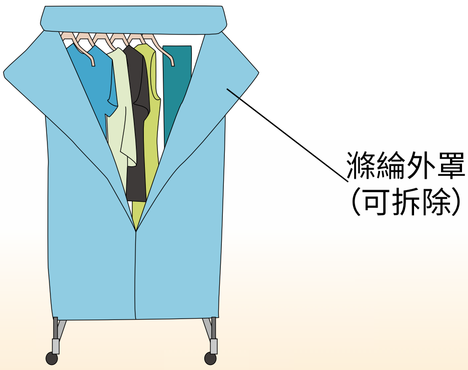
內容 \ 測試品牌	西華	北川	文科
定時關機功能	5	5	2
產品安裝	3	5	2
總分	3	5	2

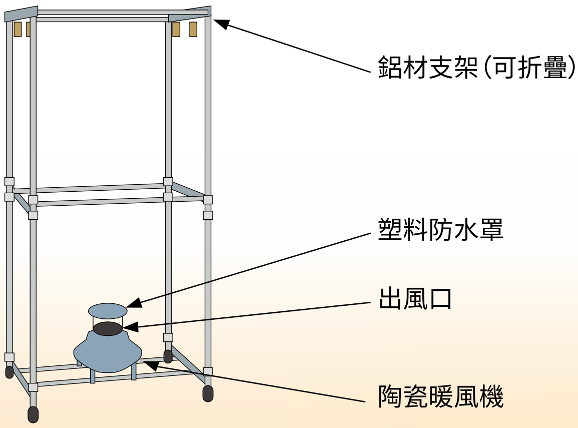
資料二：產品資料

內容 \ 測試品牌	西華	北川	文科
預設定時關機時間	6 小時	8 小時	4 小時
支架安裝	折疊設計，一鍵開合	折疊設計，一鍵開合	折疊設計，一鍵開合
防水罩 [1] 安裝	手動安裝防水罩	固定式防水罩 無需安裝	手動安裝防水罩 (須使用附送之工具)

[1] 位於發熱器上方，若無防水罩，濕衣物有機會沾濕發熱器，導致短路。

資料三：暖風乾衣架實物及圖解





1.3.2 測試結果分析寫作練習

結構		內容	
整體描述	陳述	______________________________	
	比較	北川______________________________ 西華______________本公司產品______________。	
具體分析：定時關機功能	比較	______________________________ ______________________________ ______________________________	
	解釋	由測試結果可知，本公司產品烘乾 10 公斤衣物所用時間為 ____ 小時，但自動烘乾時間僅有 ___ 小時，__________ ______________________________ ______________________，因此表現不如理想。 ______________________________ ______________________________ ______________________________ ______________________________	寫作提示： 解釋本公司產品表現優 / 劣的原因 解釋其他產品表現優 / 劣的原因，如有異常情況，進一步分析
具體分析：產品安裝	比較	______________________________ ______________________________	
	解釋	______________________________ ______________________________ ______________________________ ______________________________ ______________________________ ______________________________ ______________________________ ______________________________	寫作提示： 解釋本公司產品的表現優 / 劣的原因 解釋其他產品表現優 / 劣的原因

2 總結

在一份報告中，總結部分用以概括前文的主要發現，同時為後文撰寫建議作準備，因此有承上啟下的作用。總結時應回應測試目的，內容上無需重複對數據的具體分析，語句以簡短精煉為佳。

重點	內容	常用詞彙
概述表現	1. 概述測試對象的整體表現 2. 概括個別測試對象的特點	▶ 綜上所述 ▶ 是次調查發現 ▶ 總而言之 ▶ 總括而言 ▶ 綜觀以上結果 ▶ 綜合以上分析
總結問題	總結公司產品的問題，為下文撰寫「建議」作鋪墊	

2.1 概述測試對象的整體表現

產品總分和排名情況是反映受測產品整體表現的主要參考指標，因此這兩項內容必不可少。此外，也可根據產品在主要測試項目中的整體得分，大致概括其表現，令內容更完整。請根據以下測評結果完成練習。

測評總分

測試內容 \ 品牌	西華	北川	文科
效能	4	3	2
方便使用程度	3	5	2
總分	7	8	4

小組討論：以下是根據「測評總分」撰寫的產品表現概述，請討論其內容能否回應測試目的並概括主要結論；如不能，請加以修訂。

整體來看，北川排名第一，西華排名第二，本公司產品敬陪末席。效能方面，西華最優勝，北川居中，本公司表現落後；方便使用程度方面，北川最佳，西華次之，本公司再次落後。

重新修訂「測評總分」的概述：

____

____

2.2 總結公司產品的問題

此部分只需抽取前文發現的主要問題，無需重複測試結果分析的過程和相關數據。概括時注意語言簡練。

練習

以下文句總結了公司產品的問題，請依照提示，完成刪減和增補練習。

提示	練習內容
刪減：請於原文刪除多餘字句	對比其他兩款產品，本公司產品在效能及方便使用程度兩方面都有不足之處： 首先，在效能方面，本公司產品的實際功率和西華相若，都在 980 瓦左右，但公司產品的送風溫度過低，僅有 60°C，直接影響乾衣速度。此外，位於乾衣架底部的陶瓷暖風機送風角度單一，只能水平送風，十分不利於烘乾上層衣服，因此亦嚴重拖長了乾衣時間（長達 6.5 小時），導致乾衣速度過慢。此外，耗電量大，每小時高達 2.2 千瓦，為三者之冠，導致產品效能欠佳。
增補：請將相關內容補充完整	其次，在方便使用程度方面，______________________ ______________________________________ ______________________________________

3 建議

建議是就某一議題，提出自己的主張和看法。日常生活和工作中，每個人都免不了需要提建議，有些建議被採納，有些建議則被否決。怎樣提建議更有說服力？請觀看短片回答問題。

問題 1：誰的建議最好？為甚麼？

☐ 小美　　☐ 阿強　　☐ 小慧

問題 2：如何修改另外兩人的建議？

3.1 建議的寫作策略

建議是測試報告最重要的部分，為發現的問題或情況提供具體、可行的改善方案。為了讓建議的重點更突出，寫作時可添加小標題。以下是建議部分的寫作策略：

重點	內容
有針對性	提出建議時，應針對結果分析時發現的問題及其原因。
	受測產品往往服務於某一特定群體，因此建議應針對目標市場的需要和特點。
具體可行	為增強說服力，不但要說明建議是甚麼，更要交代實施建議的具體方法或步驟，以顯示建議可行。
說明原因或預期成效	說明提出建議的原因，或簡述實施建議帶來的好處，以顯示建議的合理性及必要性，增強說服力。

練習

《暖風乾衣架測試報告》的測評結果顯示，文科乾衣架存在諸多問題。請初步構思建議內容，並說出建議的預期成效。

問題		建議	原因 / 預期成效
1	送風溫度低	將最高送風溫度提升至 70°C，保留 60°C 的中溫設定	用家可根據需要選擇適合的乾衣溫度 ▶ 高溫：加快乾衣速度、除霉除菌 ▶ 中溫：不傷衣物
2	送風角度單一		
3	耗電量大		
4	定時關機功能設計欠佳		
5	防水罩設計欠佳		

3.2 綜合練習

建議應針對測評結果和目標市場的需要，具體可行、有説服力，請參考以下建議示例，完成《暖風機乾衣架測試報告》的建議部分。

建議 1（示例）

小標題	**改善送風溫度設計**
具體內容	將最高送風溫度提升至 70°C，同時保留 60°C 的中溫設定，為消費者提供不同的選擇。
建議的原因 / 好處	一方面，香港氣候潮濕，衣物特別容易發霉。70 度以或以上的高溫能有效除霉除菌，因此增加高溫設定，不但能加快乾衣速度，還能切實滿足香港用家的需要。另一方面，使用 60 度的送風溫度，雖然乾衣時間較長，但優點是不傷衣物，因此建議保留該溫度設定，可方便用家根據衣物類型選用最適合的送風溫度，滿足不同的乾衣需要。

建議 2

小標題 具體內容	**增加送風角度** 建議在送風口增設具上下搖擺功能的扇葉，將單一送風角度改為 30 度至 60 度搖擺送風。
建議的原因 / 好處	________________ ________________

建議 3

小標題 具體內容	**更換外罩材質** ________________
建議的原因 / 好處	________________

其他建議

____
____
____
____
____
____
____

寫作筆記



第九課 測試報告

——個案研習

學習成果

完成本課後，你可以完成測試報告的寫作，包括：

1. 篩選資料，分析數據
2. 總結內容，突出重點
3. 提出針對性建議
4. 寫作時目標明確，結構嚴密，條理清晰，文字簡潔

01 資料冊

研習材料包括資料冊和寫作練習冊兩部分，請配合使用完成報告練習。



1.1 第一章——引言

1.1.1 測試背景

香港天信科技有限公司生產的兒童護眼檯燈 T91 是公司的明星產品，推出時非常受歡迎。然而，近幾年該產品的銷售量持續下跌，面對激烈的市場競爭，管理層決定改良 T91 ，推出新型號的護眼檯燈。為此，本部門將自家產品與市場上最受歡迎的兩款兒童護眼檯燈（川木與日力）進行對比測試，以期找到公司產品的不足之處，並借鑒其他品牌的成功經驗，結合目標市場的需要，對產品的改良提出具針對性的建議，以挽回劣勢。

通過此次測試，公司希望：

- 了解公司產品與其他測試產品的性能差異；
- 總結公司產品的不足之處；
- 針對用戶的需要，為改良公司產品提出具體建議。

1.1.2 測試方法

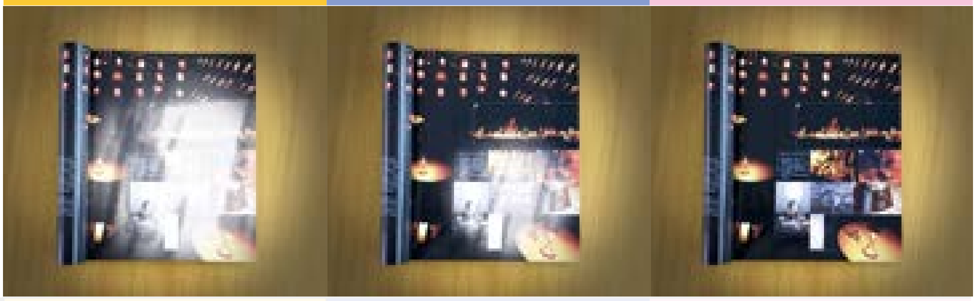
研發部對三個樣本的光照性能進行測試，並根據整體表現為三款產品評分。此外，研發部邀請 25 個有小朋友的家庭，在日常家居環境下使用三款產品各一星期，並根據自身及兒童的使用體驗，對產品方便使用程度進行評分，每個項目滿分為 5 分。

測試對象為本公司的天信 T91、川木 K370 和日力 S95。主要評測指標為光照性能及方便使用程度，具體測評項目詳見下表：

測試項目	具體測試內容		
1. 光照性能	A. 眩光	B. 藍光危害	C. 顯色指數
2. 方便使用程度	A. 光線調節	B. 高度 / 角度調節	C. 附加功能

1.2 第二章——測試結果

1.2.1 光照性能（滿分為 5 分）



	天信 T91	川木 K370	日力 S95
眩光	有眩光	輕微眩光	無眩光
藍光危害	RG1	RG0	RG0
顯色指數	87.0	70.8	96.8
整體評分	2	3	5

1.2.2 方便使用程度（用家評分，滿分為 5 分）

測試項目 \ 產品	天信 T91	川木 K370	日力 S95
光線調整	1	3	3
高度 / 角度調整	3	5	3
附加功能	1	5	4
整體評分	2	4	3

1.2.3 總評分（總分為 10 分）

	天信 T91	川木 K370	日力 S95
產品總分	4	7	8

1.3 參考資料

資料一：產品資料

		天信 T91	川木 K370	日力 S95
產品外觀				
發光方式		背發光	背發光 + 濾光片	側發光
燈珠排列方式		全白光燈珠	白光與黃光燈珠 相間排列	白光與黃光燈珠 相間排列
光線調整	亮度	4 段式觸控調節	無段式旋鈕調節	4 段式觸控調節
	色溫	6500K 不可調	2700K ~ 5300K 無段式旋鈕調節	2700K ~ 5300K 4 段式觸控調節
高度 / 角度調整		光源可 180 度調整	光源可 180 度調整 支架可調整高低	光源可 360 度調整
附加功能		智能斷點記憶 [1]	久坐提醒 [2] 兒童模式 [3]	不良坐姿提醒 [4]

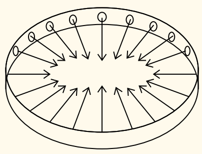
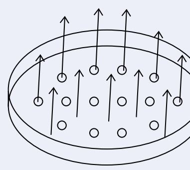
[1] 自動記憶上次關燈前的光線亮度，當再開燈時，燈光默認為上次保留的亮度。
[2] 連續用燈 45 分鐘後將語音提示用者，防止過度用眼。
[3] 限定色溫不超過 4000K ，防止兒童自行調光時使用強光。
[4] 附帶傳感器，將其別在用者的衣領上，當監測到用者有不良坐姿時，語音提醒。



資料二：檯燈選購指南

挑選優質檯燈並非易事，首先介紹幾個重要的概念。

1. **眩光**，指視野內的亮度大幅超過眼睛所適應的水平，是引起視覺疲勞的重要原因之一。採用側發光技術或使用專業濾光片可減低眩光。

側發光	背發光
 LED 燈珠排列在燈罩側面，通過導光板和光擴散板的折射及反射改變光線角度，將點光源轉換成面光源，光線柔和舒適。	 LED 燈珠從燈罩頂部直射下來，採用點光源，過濾環節少，較易產生眩光。

2. **藍光**，指波長為 400-500nm 的高能量可見光。適度的藍光可以振奮精神，但過多的藍光則對視力有損。國際上將藍光危害分為四級：

RG0（無危險）：不造成任何危害；
RG1（低危險）：100 秒內不會對視網膜危害；
RG2（中危險）：0.25 秒內不會對視網膜造成危害；
RG3（高危險）：瞬間造成危害。

讀寫檯燈的藍光危害不應高於 RG0。低色溫的暖光燈藍光含量低，高色溫燈藍光含量高。採用冷暖光交替、側發光方式及使用專業濾光片均可有效減低藍光。

3. **色溫**，主要用來定義光源的顏色，低色溫就是我們通常說的暖色光，紅色成分較多，高色溫則是比較偏藍的冷色光，因此同時採用白光與黃光燈珠的檯燈，就可以調節色溫。色溫可分為三個等級，適用於不同場合：

低色溫：3000K 左右	▶ 光源比較接近昏黃，適合睡前或看電腦時使用。
中間色溫：3300 ～ 5300K	▶ 光源較柔和，能給人愉快、舒適、安詳的感覺。 ▶ 長時間、近距離使用的讀寫檯燈，色溫應不超過 4000K 。
高色溫：5300K 以上	▶ 光源發白，易於讓人精神振奮，適合工作場所和辦公室等。 ▶ 色溫過高容易有藍光問題；長期近距離使用高色溫，或對視力有損。

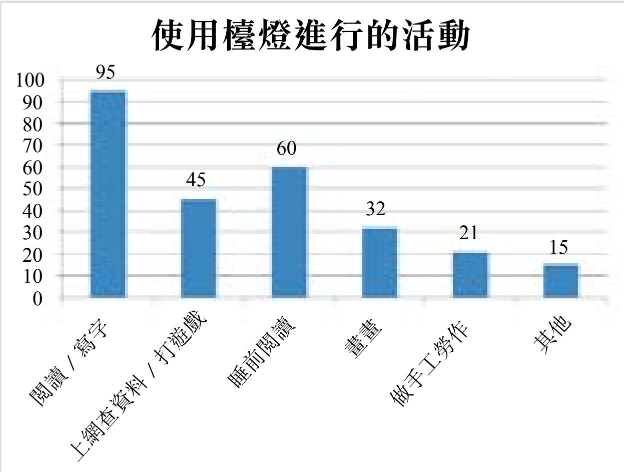
4. **顯色指數**，指光線對於物體色彩的還原能力，顯色指數越接近 100 ，說明光源顏色越真實，越能刺激小朋友對顏色的認知；顯色指數過低，則容易影響眼睛對物體色彩的判斷。《讀寫作業檯燈性能要求》規定，檯燈的顯色指數應不低於 82 ，高於 95 屬卓越級。

5. **檯燈擺放的高度及角度也很重要**。檯燈應該放置在慣用手相對的位置，例如慣用右手的人應將檯燈放在左前方，以避免寫字時出現暗影。此外還要注意檯燈的高度，檯燈過低引致光照範圍縮小，導致眼睛疲勞；檯燈過高，會令光線直射眼睛，帶來不適，應根據身高調節最適合的檯燈高度。

最後，世界上沒有一種燈能夠真正保護眼睛，能夠保護眼睛的是良好的用眼習慣。必須注意：

- 避免在強烈的光線下看書或者寫字。
- 用眼時間不宜過長，每隔 50 分鐘左右要放鬆休息一下，到窗前眺望遠處綠色植物。
- 保持良好坐姿。

資料三：受訪家庭使用兒童護眼檯燈的調查結果



用家意見

家庭 1（孩子 12 歲） 說到保護視力，我覺得培養小孩子良好的讀寫姿勢和用眼習慣最重要。但孩子小，往往姿勢錯了自己也不知道。

家庭 2（孩子 5 歲） 孩子小，根本不會調光，每次用檯燈時，我都要幫孩子調。調了亮度，還要再調色溫，過幾個小時，光線不同了還得再調，挺麻煩的。

家庭 3（孩子 9 歲） 平時我和他爸爸都上班，孩子做功課時，不要說調光，有時連燈都不開。

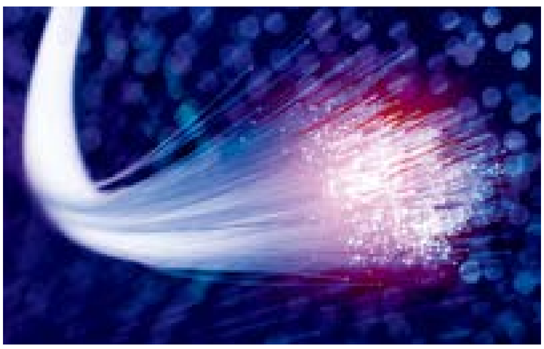
資料四：新聞一則

http://hk.hongcitydaily.com

香 香城新聞 **即時新聞**

傳感器，讓你的設備更「懂你」

傳感器（Sensor）利用自然界物理或生物特性來探測外界信息，結合通訊、互聯網、雲端資料的運算，提供更便利的服務。環境光、聲音、溫度、濕度等傳感器的應用，讓各種設備具備了人類眼睛、耳朵、鼻子的功能。



舉例來說，環境光傳感器可以感知周圍光線情況，並自動調節光亮度和色溫，被廣泛應用在照明設備，手機、筆記本等移動設備中；溫濕度傳感器可以自動監控溫濕度，可以有效監控文物的保存環境；人體傳感器，會感應人體移動而作出智能反應，例如燈光會隨你進入房間而自動打開，或於指定時間內沒有任何動作時自動關閉。

2 寫作練習冊

情景

香港天信科技有限公司是本地知名家電公司，多年來所推出的產品深受大眾歡迎，其中針對兒童的護眼檯燈的銷量獨佔鰲頭。然而近幾年的銷售記錄顯示，該產品的銷量持續下降，表現令人失望。為了解銷量下降的原因，該公司將自家品牌與對市場上最暢銷的兩款兒童護眼檯燈進行對比測試，希望知己知彼，改良自家產品的設計，以提高市場佔有率。

你的任務

上司要求你根據測試結果，撰寫《兒童護眼檯燈測試報告》的：

測試結果分析 → 總結 → 建議

2.1 寫作前準備

結果分析、總結和建議是報告的核心內容，在撰寫之前，應先細閱資料冊內容，對主題有具體而清晰的認識後，才能對所發現的問題做出高質量的分析，並提出具體可行的建議。



練習

從資料冊的引言部分找出與測試背景相關的要素，完成下表，並留意各要素的作用。

要素		作用
測試目的	____________	內文的分析、總結和建議，均需要回應報告的目的。
測試方法	____________	▶ 除了分析自家產品表現欠佳的原因，也要分析其他產品表現優秀的原因，方能借鑒成功的經驗。 ▶ 提改善建議時需結合用家的使用反饋。
測試項目	____________	▶ 是報告的主要內容； ▶ 分析的範圍和重點所在。
產品的目標市場	____________	要主動預測目標市場的需要，撰寫測試結果分析、總結、建議時，要圍繞用家的需求。
報告的閱讀對象	____________	撰寫結果分析及建議時，需提供論據，增強説服力。

由以上資料可知，寫作時：

1）採用的人稱是：

☐ 第一人稱
☐ 第二人稱
☐ 第三人稱

2）撰寫測試結果分析時，應圍繞的產品是（多選）：

☐ 表現最好的產品
☐ 表現中規中矩的產品
☐ 表現最差的產品
☐ 公司產品

3）撰寫總結及建議時，應圍繞的產品是（多選）：

☐ 表現最好的產品
☐ 表現中規中矩的產品
☐ 表現最差的產品
☐ 公司產品

2.2 測試結果分析

整體描述
- **陳述**：概述主題
- **比較**：比較整體測試結果

➡

具體分析
- **比較**：比較各項目的測試結果，發現問題
- **解釋**：解釋問題出現的原因，並加以論證

2.2.1 光照性能

請根據以下寫作步驟，撰寫光照性能測試的結果分析。

整理思路			測試結果分析	
整體描述	步驟一	**概述主題** 表 1.2.1 展示的測試內容是甚麼？	陳述	根據表 1.2.1，________________ ________________
	步驟二	**比較整體測試結果** 三款產品的整體表現及排名如何？	比較	三款檯燈中，日力________________， 川木________________。本公司 ________________。
具體分析——眩光	步驟三	**比較眩光測試的結果，發現問題** 三款產品的表現如何？	比較	在眩光方面，本公司________________， 川木________________，日力 ________________。
	步驟四	**解釋產品表現優 / 劣的原因** 1. 找出產生眩光的關鍵因素。 2. 日力表現最好的原因是甚麼？ 3. 天信表現最差的原因是甚麼？ 4. 川木與日力避免眩光的方式有何不同？其分數不同，說明了甚麼？	解釋	本公司表現較弱的原因主要在於________________ ________________。表現最好的日力 ________________ ________________。 此外，川木________________ ________________ ________________。
具體分析——藍光危害	步驟三	**比較藍光測試的結果，發現問題** 三款產品的表現及排名如何？	比較	其次，在藍光危害方面，________________ ________________ ________________ ________________
	步驟四	**解釋產品表現優 / 劣的原因** 1. 找出構成藍光危害的關鍵因素。 2. 天信表現最差的原因是甚麼？ 3. 日力和川木表現最好的原因是甚麼？	解釋	本公司表現未如理想，原因在於________________ ________________ ________________反觀日力和川木， ________________ ________________ ________________

整理思路			測試結果分析	
具體分析——顯色指數	步驟三	**比較顯色指數測試的結果，發現問題** 三款產品的表現及排名如何？	**比較**	另外，在顯色指數方面，______
	步驟四	**解釋產品表現優 / 劣的原因** 1. 找出顯色指數對使用者的影響。 2. 找出顯色指數的評定標準。	**解釋**	______

2.2.2 方便使用程度

請參考 2.2.1 的寫作思路和步驟，完成方便使用程度測試的結果分析。

整體描述

陳述	表 1.2.2______
比較	三款檯燈中，川木______ 日力______ 本公司______

具體分析

具體分析——光線調整

比較	在光線調整方面，______
解釋	______

具體分析——高度 / 角度調整

比較	
解釋	

具體分析——附加功能

比較	
解釋	

2.3 總結

概述表現 → 總結問題

整理思路		撰寫總結
步驟一	**概述表現** 1. 三款產品的總分、排名及強項各是甚麼？	綜合以上分析，______
步驟二	**總結問題** 2. 天信的問題集中在哪幾方面？（多選） ☐ 眩光 ☐ 藍光危害 ☐ 顯色指數 ☐ 調光方式 ☐ 檯燈角度調節範圍 ☐ 檯燈高度調節範圍 ☐ 附加功能	經測評，發現本公司產品的不足之處主要體現在以下幾方面： 1）在光照性能方面，______ 2）在方便使用程度方面，______

品牌	總分	排名	強項
天信	____	____	____
川木	____	____	____
日力	____	____	____

2.4 建議

建議應針對測評結果和目標市場的需要，合理、具體可行、有説服力，結構如下：



2.4.1 整理思路

測評結果顯示，天信的兒童護眼檯燈存在諸多問題。請初步構思建議內容，並說明提議的原因或建議可帶來的好處。

問題	建議的具體內容	提出建議的原因 / 建議的預期成效
______	採用側發光技術	側發光的防眩光效果比使用濾鏡更好
______	使用側發光技術 / 白光燈珠與黃光燈珠相間排列 / 加濾光片	減少藍光危害，達致 RG0 級別；
______ ______	1）採用______色溫 2）配合______調節	
______	______ ______	
______	______ ______	
______ ______	______ ______ ______ ______	

2.4.2 撰寫建議

根據以上構思，完成建議的寫作內容。

為了吸引家庭用家購買本公司的新一代護眼檯燈，下文將就光照性能及方便使用兩方面，提出改良建議：

避免眩光及藍光

由測試可知，採用側發光技術的防眩光效果比使用濾鏡更好，且能有效減少藍光危害，因此建議採用側發光技術，再增加黃光燈，令白光燈珠與黃光燈珠相間排列，使藍光達致 RG0 級別，徹底解決眩光和藍光的問題。

改用可調節的中低色溫

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

寫作提示

- 小標題
- 具體內容
- 建議的原因 / 好處



第十課 單元小結

學習成果

完成本課後，你可以：

1 掌握調查報告 / 測試報告的內容重點

2 掌握調查報告 / 測試報告的評核技巧和要求

1 內容重點

<table>
<tr><th rowspan="2">結構</th><th colspan="2">內容重點</th><th rowspan="2">語言功能</th></tr>
<tr><th>調查報告</th><th>測試報告</th></tr>
<tr><td rowspan="2">結果分析</td><td rowspan="2">▶ 概述主題
▶ 結合調查目的，找出有代表性的數據
▶ 指出數據所反映出的問題 / 情況
▶ 解釋問題 / 情況出現的原因，並加以論證</td><td>整體描述
▶ 概述主題
▶ 比較整體測試結果</td><td rowspan="2">陳述
比較
解釋</td></tr>
<tr><td>具體分析
▶ 比較各項目測試結果，發現問題
▶ 解釋問題 / 情況出現的原因，並加以論證</td></tr>
<tr><td>總結</td><td>▶ 針對各項調查內容，概述調查結果所反映的問題 / 情況</td><td>▶ 概述表現，總結問題</td><td>總結
陳述</td></tr>
<tr><td rowspan="2">建議</td><td>▶ 有針對性：針對調查目的及目標讀者的特點</td><td>▶ 有針對性：針對問題原因及目標市場的需要</td><td rowspan="2">建議
解釋</td></tr>
<tr><td colspan="2">▶ 具體可行：交代建議的具體做法
▶ 有說服力：說明提出建議的原因 / 採用建議的預期成效</td></tr>
</table>

2 評核錦囊

以下內容選錄自模擬試卷。教師可以在學生完成模擬試卷後，根據以下例子，與同學討論如何避免錯誤。

2.1 調查報告

以下是同學撰寫調查報告時常犯的錯誤，試指出問題所在。

2.1.1 調查結果分析

	示例	指出問題
1	從圖一我們可以看到受訪者在牙齒護理方面的習慣。有 96% 受訪者會用牙膏清潔牙齒，分別有 56% 及 29% 受訪者會配合漱口水及牙線 / 牙縫刷清潔牙齒，2% 的受訪者沒有採用以上任何一種方法。	答
2	由圖一可知受訪者在牙齒護理方面的習慣。有 96% 受訪者會用牙膏清潔牙齒，但其中七成以上受訪者（71%）沒有配合牙線 / 牙縫刷清潔牙齒的習慣，因此大部分受訪者未能有效清潔牙齒。	答
3	根據圖一，雖然有 96% 受訪者會用牙膏牙刷清潔牙齒，但其中七成以上受訪者（71%）沒有配合牙線 / 牙縫刷清潔牙齒的習慣，可見大部分受訪者未能有效清潔牙齒。因此本會應加強宣傳牙患防治的知識，幫助市民建立良好的牙齒護理習慣。建議本會在社區多作宣傳推廣活動，如派發牙線和牙縫刷使用方法的小冊子，為不同的目標對象舉行牙齒護理活動。	答

2.1.2 總結

示例	指出問題
綜合調查結果，可以看到以下情況： 有 47% 受訪者誤以為進食熱氣食物會導致牙齦出血，亦有超過四成（43%）受訪者認為睡眠不足會導致牙齦出血，更有 75% 受訪者處理牙齦出血的方法是置之不理，讓其自行痊癒，可見大部份受訪者對牙齦出血問題的認知不全面，並以錯誤方法處理。這是因為他們對於牙患的知識均來自民間流傳資訊，例如牙齦出血是因為熱氣，因此飲涼茶可醫治……	答

2.1.3 建議

示例	指出問題
本會應該加強宣傳牙患防治的知識，幫助市民建立良好的牙齒護理習慣，例如在社區多作推廣活動。	

2.2 測試報告

以下是同學撰寫測試報告時常犯的錯誤，試指出問題所在。

2.2.1 測試結果分析

i. 整體描述

示例	指出問題
根據 2.2.2，我們可以知道三款樣品在方便使用程度方面的表現。三款產品中，佳寧整體表現最好，索里中規中矩，本公司的表現令人失望。	

ii. 具體分析

	示例	指出問題
1	在遠景拍攝方面，本公司產品的表現頗令人失望，僅得 2 分，究其原因，在於公司產品過分依賴數碼變焦。	
2	無線連接方面，佳寧表現最佳，獲得 5 分。根據參考資料可知，三款產品都可以通過藍牙連接智能設備，但佳寧還能支援 WiFi 和 NFC，得分最高。	
3	本項目測試三款相機的動態拍攝效果。索里表現最佳，獲得 5 分，佳寧名列第二，得 4 分。本公司的表現最為落後，僅得 3 分。索里分數最高，可能是因為它非常注重動態拍攝，在動態拍攝方面做的非常出色，無可匹敵，因此深受用家好評。	
4	在相機屏幕方面，索里採用多角度側揭式的智能多點觸控屏幕，得 5 分；而本公司採用固定的 LCD 屏幕，表現欠佳，僅獲 2 分，究其原因，在於 LCD 屏幕採用多層塗膜，能大幅減低用家在強光直射下瀏覽影像的反光度，於戶外觀賞時更覺舒適。	

2.2.2 總結

示例	指出問題
在方便使用程度方面，本公司產品的輕便易攜度僅得 2 分，這是因為本公司的產品重量高達 960 克，比索里和佳寧更重；電池續航表現得 4 分，因為本公司可以連續拍攝 820 張照片；智能攝影模式選擇只有兩分，因為只有 6 種選擇模式。	

2.2.3 建議

示例	指出問題
現時高峰共有 6 款預設的場景模式，建議增加更多實用的場景模式，以供消費者使用。	

2.3 寫作練習評級參考

2.3.1 表達

項目	優異	不達標
身份	✓ 寫作身份明確，能以所代表的公司 / 機構為中心進行寫作	× 身份不明確
詞彙和句式	✓ 詞彙豐富 ✓ 無語病 ✓ 文筆流暢	× 錯別字、病句太多影響理解 × 未能以句子成段寫作 × 直接抄錄資料
組織結構	✓ 條理分明 ✓ 重點清晰	× 組織混亂

2.3.2 內容

結構	語言功能	優異		不達標
		調查報告	測試報告	
結果分析	陳述	準確描述圖表		× 錯誤陳述數據
	比較	✓ 能夠根據調查目的，恰當選取有代表性的數據進行比較 ✓ 通過突顯差異，準確指出圖表反映的問題 / 情況	✓ 以公司產品為中心進行比較 ✓ 準確選取比較項目，突顯優劣	× 沒有比較 × 進行無意義的比較
	解釋	善用參考資料進行解釋，內容合理、有說服力，包括： ✓ 論點清晰 ✓ 論據有力 ✓ 結論合理		× 沒有解釋 × 解釋時未提供論據
總結		✓ 概括力強，準確概述調查所反映出的問題 / 情況	✓ 準確概述優缺點 ✓ 清楚說明公司產品的不足之處	× 沒有總結 × 照抄結果分析，長篇大論 × 未能概括重點
建議		✓ 針對性強 ✓ 具體可行 ✓ 說服力強		× 沒有建議 × 未能針對問題 × 不合理 × 內容空泛 / 粗疏 × 未能指出建議原因或預期好處，欠缺說服力 × 用列點形式表達